



PEREHDYTYSOPAS VUOKRAMAILMA OY:LLE

Annika Huhtala

Opinnäytetyö
Lokakuu 2011
Liiketalouden koulutusohjelma
Tampereen ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

HUHTALA, ANNIKA: Perehdytysopas Vuokramaailma Oy:lle

Opinnäytetyö 40 s., liitteet 21 s.
Lokakuu 2011

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä perehdytysopas toimeksiantajalle. Perehdytysoppaalle on tarve yrityksessä, koska se palkkaa useita korkeakouluharjoittelijoita vuosittain. Ohjeistus on tarkoitettu ensisijaisesti Vuokramaailman Tampereen toimipisteelle, mutta myös muut toimipisteet voivat muokata siitä itselleen sopivan. Vuokramaailman uusien työntekijöiden odotetaan työskentelevän itsenäisesti perehdyttämiskurssin jälkeen, joten perehdytysopas tulee auttamaan uusien työntekijöiden perehtymistä yritykseen ja työtehtäviin sekä työntekoa.

Työn teoriapohjana oli perehdyttäminen, asiakaspalvelu sekä vuokravälityksen ja asunnon vuokrauksen lainsäädäntö. Taustamateriaali kerättiin kirjoista ja Internet-lähteistä. Perehdytysoppaan sisältö on neuvoteltu yhdessä toimeksiantajan kanssa ja kirjoitettu oman työkokemuksen pohjalta.

Perehdytysoppaan lisäksi työn tavoitteena oli pohtia sitä, miten vuokravälitysalan perehdytys eroaa muista toimialoista. Työn ja perehdytysoppaan tekemisen aikana nousi esiin välittäjän roolin ja persoonan sekä yrityksen ja sen palveluiden tuntemisen merkitys perehdyttämisessä. Myös vuokravälitysalan lainsäädännön ja ohjeistusten tunteminen on tärkeää vakuuttavan asiakaspalvelun takaamiseksi.

Opinnäytetyön tuloksena tehty perehdytysopas luovutetaan toimeksiantajalle sekä opinnäytetyönä että muokattavassa muodossa. Perehdytysopasta on testattu jo kirjoitusvaiheessa uusilla työntekijöillä ja se tulee olemaan toimeksiantajayrityksessä käytössä myös jatkossa.

Asiasanat: perehdyttäminen, perehdytysopas, vuokravälitysala

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
HUHTALA, ANNIKA: Orientation guide for Vuokramaailma Oy

Bachelor's thesis 40 pages, appendices 21 pages
October 2011

The purpose of this thesis was to make an orientation guide for the client, Vuokramaailma Oy. An orientation guide is needed in the company because they hire several university students as interns every year. The orientation material is mainly intended for use in Vuokramaailma's office in Tampere but the offices in other cities can also edit the guide to suit their particular needs. New employees in Vuokramaailma are expected to work independently after the orientation period. The orientation guide will help new employees to get accustomed to the company's culture and work practices and to carry out their work tasks.

The theoretical basis of the thesis covers orientation, customer service, and legislation dealing with letting agencies and the renting of apartments. The background material was collected from different sources, such as books and websites. The topics covered in the orientation guide were negotiated with the client; the contents of the guide are also strongly influenced by own work experience in the client company.

In addition to creating the orientation guide, the aim of this thesis was to find out what the main differences are when comparing orientation in a letting agency to that in other industries. While writing the thesis and the orientation guide, it became clear that in the letting agency, the main points to be emphasised in orientation are the role and personality of the agent, and knowledge of the company and its main services. Knowledge of the legislation and requirements for letting agencies is also one of the main points when considering excellent customer service.

The orientation guide, which is an outcome of the thesis, will be handed over to the client both in thesis form and in editable electronic form. The orientation guide was tested by some new employees already while it was being written. The client will use the orientation guide also in the future.

Key words: Orientation, orientation guide, property letting business

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 PEREHDYTTÄMINEN	7
2.1 Perehdyttämisen tavoite	8
2.2 Perehdyttämisen suunnittelu	10
2.3 Perehdyttämisen aikataulu ja eteneminen	12
2.4 Oppimisen seuranta	15
2.5 Perehdyttämisen hyödyt	17
3 ASIAKASPALVELU	19
3.1 Palvelun ominaisuudet	19
3.2 Hyvän asiakaspalvelun tunnusmerkkejä	21
3.2.1 Kuuntelun taito	22
3.2.3 Asiantuntemus asiakaspalvelussa	24
3.3 Toiminta ongelmatilanteissa	25
3.4 Vuokravälitysalan asiakaskunta	27
4 VUOKRAVÄLITYSALAN LAINSÄÄDÄNTÖ JA OHJEISTUKSET	29
4.1 Vuokravälityksen lainsäädäntö	29
4.2 Välityслиikkeen tehtävät	30
4.3 Toimeksianto	30
4.3.1 Markkinointi	32
4.3.2 Asunnon esittely	33
4.4 Vuokrasopimus	34
4.4.1 Määräaikainen sopimus	34
4.4.2 Toistaiseksi voimassa oleva sopimus	35
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	36
6 YHTEENVETO	37
LÄHTEET	39
LIITTEET	41
Liite 1 Perehdytysopas	41

1 JOHDANTO

Perehdytys on yksi yrityksen tärkeistä toiminnoista, jonka avulla uudet työntekijät on tarkoitus tutustuttaa yritykseen, työtehtäviin sekä yrityksen pelisääntöihin. Hyvin suoritettu perehdyttäminen nostaa uuden työntekijän organisaation tuottavaksi jäseneksi nopeammin ja sen kautta työntekijän on helpompi tutustua muihin työntekijöihin sekä asettua osaksi henkilöstöä.

Opinnäytetyöni aihe nousi esiin suorittaessani opintoihini kuuluvaa harjoittelua toimeksiantajayrityksessäni Vuokramaailma Oy:ssä. Työsuhteeni aikana huomasin, että yrityksessä ei vielä ole kehitettyä perehdytysopasta, eikä perehdyttämiselle ole sovittu yhteisiä pelisääntöjä. Perehdytysopasta olisin kaivannut erityisesti kun perehdytin työhön yrityksen uuden harjoittelijan. Uskon, että perehdytysoppaan avulla yritykseen tutustuminen helpottuu ja perehdyttämisen laatu paranee.

Perehdytysoppaan ja opinnäytetyön tavoitteena on parantaa Vuokramaailman perehdyttämistä sekä antaa uusille työntekijöille valmiudet asiantuntevaan ja laadukkaaseen työpöytätyöhön ja asiakaspalveluun. Vuokravälitysalalla kilpailu on kovaa erityisesti isoimmissa kaupungeissa, jolloin vuokranantajat, eli yrityksen pääasiakkaat eivät tee ostopäätöstään vain hinnan perusteella. Yrityksen imago, työntekijöiden asiantuntemus sekä asiakaspalvelun ylivoimaisuus ovat tärkeitä kilpailukeinoja alalla. Lisäksi lakien ja hyvän vuokravälitystavan tunteminen sekä noudattaminen nostavat yrityksen imagoa vuokranantajien ja vuokralaisten silmissä, sillä alaa varjostaa uskomus epärehellisistä toimintatavoista ja lain kiertämisestä.

Opinnäytetyön tavoitteena on myös perehtyä siihen, miten vuokravälitysalan perehdyttäminen eroaa muista aloista. Ajatuksena oli alun perin, että vuokravälitysalan erityispiirteitä voisivat olla

asiakaskunnan erilaisuus sekä lait ja muotoseikat. Tärkeimmät osat alueet vuokravälitysalan perehdytyksessä nousevat kuitenkin vasta perehdytysoppaan suunnittelu- ja toteutusvaiheessa sekä uusien työntekijöiden perehdytystilanteissa.

Perehdytysopas on koottu sekä teoria-aineiston että omien kokemusteni pohjalta. Teoreettista tausta-aineistoa perehdytysopasta varten olen hankkinut niin perehdytyksen ja asiakaspalvelun kuin vuokravälityksenkin aloilta. Käytännön kokemusta työstä vuokravälitysalalla on tullut niin omana harjoitteluajana, kuin kesätyönkin aikana. Työsuhteeni aikana olen ollut sijaisena myös Vuokramaailman Oulun toimipisteessä, ja perehdytysopas sisältää myös muista kuin Tampereen toimipisteistä saatuja tietoja ja vinkkejä.

2 PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämällä tarkoitetaan yrityksen ja sen toimintatapojen opettelua, työhön ja työtehtäviin perehtymistä sekä työyhteisöön tutustumista. Yritykset perehdyttävät usein uusia työntekijöitä heidän työsuhteensa ensimmäisten päivien ja viikkojen aikana. Yrityksen vanhoja työntekijöitä perehdytetään uusissa tilanteissa, esimerkiksi uuden ohjelmiston käyttöönotossa. Lisäksi työntekijät tulisi perehdyttää uudelleen työhön esimerkiksi vanhempainloman tai pitkän sairausloman jälkeen, koska työtehtävät voivat muuttua paljon jopa muutaman kuukauden tai vuoden aikana. Myös talon sisältä uusiin työtehtäviin rekrytoidut työntekijät tai osastoa vaihtavat työntekijät perehdytetään työhön, mutta heidän perehdytyksensä on lyhyempi kuin uusien työntekijöiden. (Kangas & Hämäläinen 2010, 2.)

Yrityksen sisällä työhön perehdyttämistä tarvitaan jatkuvasti tilanteiden muuttuessa. Asiantuntijaorganisaatioissa työtehtävät, tietojärjestelmät ja aikataulut muuttuvat viikoittain tai jopa päivittäin jolloin uusiin tehtäviin perehdyttämistä tarvitaan. Jokapäiväiseen perehdyttämiseen ei tarvita erillisiä henkilökohtaisia suunnitelmia tai perehdyttäjiä, vaan uudet asiat opiskellaan itsenäisesti työn lomassa. Koko osaston tai työryhmän opastajana työhön liittyvien asioiden muuttuessa toimii esimies, jolta saa lisätietoja, apua ja neuvoja. Mikäli esimerkiksi koko työyhteisön ohjelmistot tai tietojärjestelmät vaihtuvat, tarvitaan pidempiaikaista perehdyttämistä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 3-4.)

Perehdytettäviä on erilaisia, ja jokainen perehdytys on ainutlaatuinen. Perehdytysohjelma suunnitellaan aina henkilökohtaiseksi ja se voi vaihdella paljonkin uuden työntekijän resurssien ja esimerkiksi työsuhteen keston mukaan. Esimerkiksi peruskoulun TET-harjoittelijat tulee perehdyttää työhön siten, että he pystyvät tekemään heille suunnitellut työtehtävät harjoittelujakson aikana. Nuoret harjoittelijat tulisi erityisesti perehdyttää harjoittelutyöhönsä hyvin ja tätä kautta

antaa heille hyvä kuva yrityksestä. Lisäksi perehdytyksessä tulee ottaa huomioon myös muun muassa maahanmuuttajataustaiset työntekijät, ja tehdä perehdytysohjeet kielitaidon mukaan. (Kangas & Hämäläinen 2010, 3.)

2.1 Perehdyttämisen tavoite

Perehdyttämisen tavoitteena on tutustuttaa työntekijä yritykseen, työyhteisöön ja yrityksen toimintatapoihin. Jokaisen työntekijän tulisi tietää työnantajayrityksensä perusasiat, organisaatiokaavio ja taloudellisia tunnuslukuja. Lisäksi tärkeä osa perehdytystä on omien työtehtävien oppiminen perehdyttäjän avulla. (Kangas & Hämäläinen 2010, 2.)

Perehdytysjakson päätavoitteena on tehdä uudesta työntekijästä organisaation tuottava jäsen mahdollisimman nopeasti. Kun uusi työntekijä on perehdytetty omiin työtehtäviinsä, voi hän aloittaa itse työn tekemisen ja keskittyä siihen. Kun työntekijälle on nimetty yksi perehdyttäjä, voi uusi työntekijä kysyä aina omalta tukihenkilöltään neuvoa, jolloin koko työyhteisön työtä ei häiritä. Huonosti organisoitu ja suoritettu perehdytys jättää työntekijän epävarmaksi sekä työtehtävien että työtapojen suhteen. Epävarmuus työssä heijastuu myös työntekijän tuottavuuteen ja tiedon puutteen vuoksi hän tarvitsee paljon apua kollegoiltaan ja esimieheltään. (Hokkanen, Mäkelä & Taatila 2008, 62.)

Yksi perehdyttämisen tavoitteista on myös saada motivoituneita työntekijöitä. Hyvin onnistunut perehdytys ja hyvä työilmapiiri motivoivat työntekijää työhön ja kannustavat hyviin tuloksiin ja työn tekemiseen. Motivaation kautta halutaan parantaa myös yrityksen tulosta. Hyvin suoritettu perehdytys minimoi virheiden määrät ja antaa positiivisen mielikuvan yrityksestä. Tyytyväiset työntekijät levittävät positiivista mielikuvaa yrityksestä, joka tuo uusia asiakkaita.

Perehdyttämisen tavoitteena on myös sitouttaa työntekijä yritykseen luomalla positiivinen mielikuva sekä tutustuttamalla uusi työntekijä muuhun henkilöstöön. Sitouttamisella pyritään henkilöstön pienempään vaihtumiseen sekä tyytyväisiin työntekijöihin. (Hokkanen ym. 2008, 62-63.; Kangas & Hämäläinen 2010, 5.)

Vuokramaailmassa perehdyttämisen tavoitteena on saattaa uusi työntekijä mahdollisimman nopeasti työtehtäviensä ja toimenkuvansa tasolle. Tiivis perehdytysjakso toisen työntekijän opastuksessa kestää noin viikon. Viikon perehdyttämisen jälkeen uuden työntekijän odotetaan tuntevan oman työnsä perusasiat ja pystyvän työskentelemään itsenäisesti muiden työntekijöiden toimiessa tukena. Perehdyttämisen tavoitteena on siis antaa uudelle työntekijälle valmiudet suorittaa omat työtehtävänsä itsenäisesti perehdytysjakson jälkeen. Perehdytyksen tavoitteena on myös antaa tarpeeksi laaja kokonaiskuva vuokravälitysalasta, hyvästä vuokravälitystavasta sekä vuokralainsäädännöstä. Moniin muihin aloihin verrattuna vuokravälitysalalla lakien ja asetusten tunteminen on todella tärkeää, koska kaikki vuokravälitystoimistossa tehtävä työ pohjautuu hyvään vuokravälitystapaan ja lakiin asuinhuoneistojen vuokrauksesta. Työtehtävien ja lainsäädännön lisäksi perehdytettävältä halutaan oppivan tietyt asiakaspalvelun perustiedot sekä taidon ammattitaitoiseen asiakaspalveluun.

Opinnäytetyön liitteeksi laaditun perehdytysoppaan tavoitteena on tuoda perehdyttämisessä käytävät asiat ja työtehtävät kirjalliseen muotoon, josta eri työvaiheiden tai esimerkiksi asunonäyttöjen yksityiskohdat on helppo tarkistaa. Lisäksi kirjallista perehdytysmateriaalia voi lukea työajan ulkopuolella sekä jo ennen varsinaisen työsuhteen alkamista, jolloin oppiminen on nopeampaa ja tehokkaampaa.

Työtehtävien ja työn oppimisen lisäksi perehdytysoppaan tavoitteena on tukea myös koko vuokravälitysalaan ja yrityksen organisaatioon

tutustumista. Yrityksenä Vuokramaailma on henkilöstöltään pieni, joten muihin toimipisteisiin ja henkilöstöön tutustuminen voi olla hankalaa. Yrityksen organisaatiokaavion avulla on kuitenkin helpompi perehtyä eri työntekijöiden toimipisteisiin, työnkuviin ja yhteystietoihin. Vuokravälitysalalta uuden työntekijän on tärkeintä tietää alaan liittyvät lait ja asetukset sekä hyvä vuokravälitystapa. Vuokramaailman toiminta perustuu hyvään vuokravälitystapaan ja sitä noudatetaan kaikessa toiminnassa, mikä on hyvä tuoda esiin myös yrityksen asiakkaille.

2.2 Perehdyttämisen suunnittelu

Uuden työntekijän perehdyttäminen suunnitellaan aina tilanne- ja tapauskohtaisesti. Jokainen perehdytettävä on yksilö, jonka työtehtävien ja -kykyjen, oppimismetodien ja luonteen mukaan perehdyttäminen tulisi suunnitella. Työtehtävät määrittävät myös perehdyttämisen kestoa ja sisältöä – vaativammat tehtävät tarvitsevat pidemmän ja yksityiskohtaisemman perehdyttämisen. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.)

Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty, näin myös perehdyttämisen osalta. Hyvin suunniteltu perehdyttäminen tekee prosessista helpomman sekä tekee perehdyttämisestä johdonmukaisempaa ja tehokasta. Kun perehdyttäminen on etukäteen suunniteltu ja valmisteltu, voidaan perehdyttämiseen varattu aika käyttää itse tekemiseen, ei perehdyttämisen valmisteluihin ja työvaatteiden tai avainten etsintään. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.)

Yrityksen henkilöstöjohtaminen ja –politiikka ohjailee myös perehdyttämistä. Henkilöstöpoliittisilla päätöksillä voidaan esimerkiksi määritellä kuinka monta harjoittelijaa yritys palkkaa, kuinka paljon käytetään sijaisia tai kuka palkataan avoimeen työpaikkaan. Nämä henkilöstöpäätökset vaikuttavat perehdyttämiseen, koska jo ennen

uusien työntekijöiden ensimmäistä työpäivää työyhteisön ja erityisesti esimiehen on valmistauduttava perehdyttämiseen. (Kangas 2003, 7.)

Perehdyttämisen suunnittelun ensimmäisiä vaiheisiin kuuluu uuden työntekijän perehdyttäjän tai perehdyttäjien nimeäminen. Perehdyttäjä on usein lähin esimies tai työntekijä, joka on koulutettu perehdyttämiseen. Vertaistyöntekijää kutsutaan usein ”kummiksi” ja kummityöntekijöiden käyttämistä suositetaan, jotta esimiehen lisäksi uudella työntekijällä olisi myös epävirallisempi kouluttaja. Kummityöntekijältä neuvojen ja avun kysyminen on usein helpompaa kuin esimieheltä. Varsinkin suuremmissa yrityksissä on erikseen kouluttajia tai perehdyttäjiä, jotka vastaavat jokaisen uuden työntekijän perehdyttämisestä. Perehdyttäjällä on oltava vankka osaaminen ja ammattitaito opetettavista työtehtävistä, jotta hän voisi perehdyttää uuden työntekijän työhön. Lisäksi perehdyttäjältä vaaditaan motivaatiota työtä kohtaan sekä opettamistaitoja. Kaikkein tärkeintä hyvän perehdytyksen takaamiseksi on kuitenkin perehdyttäjän hyvä asenne työtään kohtaan sekä hyvä ihmistuntemus. Hyvä asenne on erittäin tärkeä, koska uusi työntekijä muodostaa käsityksensä yrityksestä juuri perehdytyksen kautta. (Hokkanen ym. 2008, 63-64.; Kangas 2003, 6.)

Vuokramaailmassa uuden harjoittelijan perehdyttää työhön edellinen harjoittelija. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään käytännön työn kautta - uudet työntekijät pääsevät asuntonäytöille, toimeksiantokäynneille ja vuokrasopimusten kirjoittamiseen mukaan ensimmäisestä työpäivästä lähtien. Perehdytysviikon aikana pyritään myös siihen, että perehdytettävä näkee erilaisia lähestymistapoja asiakkaisiin sekä oppii erilaisia työtapoja kollegoiltaan. Esimerkiksi asuntonäytöillä ja toimeksiantokäynneillä vuokravälittäjän oma käyttäytyminen ja avoin viestintä ovat tärkeitä, ja niiden tulisi lähteä henkilöstä itsestään. Jokainen vuokravälittäjä löytää oman roolinsa työn tekemiseen seuraamalla muita ja luomalla oman lähestymistavan ja tyylin työsuhteen aikana.

Jokaiselle uudelle työntekijälle tulisi määritellä oppimistavoitteet ja perehdytysohjelma, jonka mukaan perehdytys etenee. Oppimistavoitteet sisältävät kaikki ne tiedot, taidot, asenteet ja valmiudet jotka perehdytettävän oletetaan oppivan tietyn ajanjakson aikana. Perehdytysohjelmaan taas merkitään kaikki tiedot ja taidot, jotka perehdytettävälle opetetaan sekä jokainen yksityiskohta, joka uudelle työntekijälle tulisi muistaa näyttää tai kertoa. Tarvittavia yksityiskohtia voivat olla vaikka työpaikan pelastussuunnitelmaan tutustuminen tai yrityksen vapaa-ajan toiminnasta kertominen. Perehdytysohjelmaan merkitään kuka on vastuussa osa-alueiden perehdyttämisestä. Ohjelmaa voidaan hyvin käyttää myös tarkistuslistana siitä, onko kaikki perehdytettävät asiat käyty läpi. (Kangas & Hämäläinen 2010, 6.; Hokkanen ym. 2008, 65.)

Perehdyttämistä suunniteltaessa tarvitaan aina myös varasuunnitelma. Varasuunnitelmassa voidaan sopia esimerkiksi siitä, kuka perehdytyksen hoitaa jos esimies tai kouluttaja ovat sairaana. Lisäksi joskus perehdytykseen ei olekaan niin paljon aikaa kuin siihen tarvittaisiin. Tällaisia tilanteita varten tarvitaan suunnitelma siitä, mitkä ovat työn ehdottomasti tärkeimpiä asioita joihin uusi työntekijä tai sijainen tulee perehdyttää, jotta he voisivat ryhtyä työntekoon mahdollisimman nopeasti. (Kangas 2003, 8.)

2.3 Perehdyttämisen aikataulu ja eteneminen

Aikataulullisesti perehdytys jaetaan neljään osaan – aikaan ennen töiden aloitusta, ensimmäiseen työpäivään, ensimmäiseen viikkoon ja ensimmäiseen kolmeen kuukauteen. Työtehtävistä riippuen perehdytysaika voi olla lyhyempi tai pidempi, mutta työtehtävien todellinen oppiminen ja työorganisaatioon sulautuminen kestävät usein kauemmin. (Hokkanen ym. 2008, 64.)

Uuden työntekijän perehdyttäminen alkaa jo työhaastattelun ja työsopimuksen solmimisen aikana. Työhaastattelun aikana työnantajan tulisi kertoa hakijalle yrityksestä ja sen organisaatorakenteesta sekä asiakkaista. Lisäksi työhaastattelun aikana tulisi käydä läpi työsuhdetta koskevat asiat, esimerkiksi työsuhteen kesto ja palkkaus, sekä mahdollisuuksien mukaan tutustua yrityksen toimitiloihin ja erityisesti työntekijän tulevaan työpisteeseen tai osastoon. Hyvä ensivaikutelma yrityksestä on tärkeää antaa jo työhaastattelun aikana. Kun tuleva työntekijä tulee kirjoittamaan työsopimusta yrityksen toimipisteeseen, on työntekijälle annettava hyvä ensivaikutelma ja osoitettava yrityksen ammattitaito. Ammattitaito voidaan osoittaa esimerkiksi siten, että hallinnolliset asiat kuten kulkuoikeudet ja työsopimuksen kirjoitus on tehty jo valmiiksi ja ne sujuvat tehokkaasti ja ilman virheitä. Työsopimuksen allekirjoituksen ohessa uudelle työntekijälle voidaan antaa kirjallista materiaalia myös kotiin luettavaksi. Materiaalit voivat koskea esimerkiksi yritystä ja sen toimintatapoja tai ne voivat olla Tervetuloa taloon -oppaita tai toimintakertomuksia. Kirjallisen materiaalin tavoitteena on tutustuttaa työntekijä yritykseen jo ennen ensimmäistä työpäivää sekä kannustaa itsenäiseen oppimiseen perehdyttämisen ohella. (Hokkanen ym. 2008, 64.; Kangas & Hämäläinen 2010, 9.)

Hyvä ensivaikutelma luo pohjan myös yhteistyön tekemiselle muiden työntekijöiden kanssa. Tämän vuoksi organisaation jokaisen jäsenen tulisi ottaa uusi työntekijä positiivisesti vastaan uuteen työpaikkaan. Jos uusi työntekijä tuntee itsensä tervetulleeksi työyhteisöön, on hän jo heti alussa valmis sitoutumaan työhönsä ja työtehtäviin sekä valmiimpi ottamaan selvää yrityksestä ja työstään. Pohjan positiiviselle vastaanotolle luo työyhteisön hyvä sisäinen tiedonkulku. Jotta jokainen työntekijä olisi valmis uuden työntekijän vastaanottoon, on yksikön esimiehen kerrottava uudesta työntekijästä yksikön henkilöstölle. Mitä enemmän tietoa työntekijät saavat uudesta työntekijästä, sitä helpompi heidän on tutustua häneen ensimmäisten päivien aikana. Mikäli uudelle työntekijälle on nimetty ”kummi” eli

esimerkiksi toinen työntekijä omalta osastolta, voi hän lähettää tervetuloviestin uudelle työntekijälle jo ennen ensimmäistä päivää. (Hokkanen ym. 2008, 64-65.; Kangas & Hämäläinen 2010, 9.)

Ensimmäisenä työpäivänä perehdytettävä tapaa esimiehen ja perehdyttäjän, joka voi olla esimerkiksi kouluttaja tai kummityöntekijä. Työntekijän tavoitteena on tutustua osaston muihin työntekijöihin, esimieheen sekä kummiin ja esitellä itsensä muille työntekijöille. Ensimmäisen päivän aikana uudelle työntekijälle tulisi myös esitellä koko yrityksen toimitilat sekä näyttää oma työpiste, joka on laitettu valmiiksi jo ennen työsuhteen aloittamista. Uudelle työntekijälle on tehty valmiiksi perehdytysohjelma, joka käydään läpi ensimmäisen työpäivän aikana. Lisäksi työpaikan tärkeät asiat, esimerkiksi pysäköintiluvat ja valokuvaus tulisi suorittaa mahdollisimman pian. Uusi työntekijä on tärkeää tutustuttaa talon tapoihin jo ensimmäisten työpäivien aikana, jotta hän tuntisi olonsa tervetulleeksi ja olisi valmis sitoutumaan yritykseen. Esimerkiksi kummityöntekijä voi esitellä perehdytettävälle myös työpaikan sosiaalisia tapahtumia, joita voivat olla muun muassa urheilukerhot tai muut tapahtumat. (Hokkanen ym. 2008, 65.)

Perehdytysjakson ensimmäisen viikon aikana työntekijän tavoitteena on päästä kiinni työntekoon ja tutustua omiin työtehtäviin. Päävastuu perehdyttämisestä on kummityöntekijällä tai esimiehellä sekä perehdytettävällä. Työntekijän tehtävänä on työtehtävien opettelu ohella myös aloittaa omien verkostojen rakentaminen työpaikalla sekä tutustua asiakkaisiin. Alkuopastuksen jälkeen uusi työntekijä tekee työtehtäviä itsenäisesti, mutta perehdyttäjän ohjauksessa ja avustuksella. Kummityöntekijän tai esimiehen tehtävänä on myös tutustuttaa uusi työntekijä osaston tai tiimin toimintoihin, esimerkiksi viikkopalaveriin. (Hokkanen ym. 2008, 66.)

Työsuhteen ensimmäisten kolmen kuukauden aikana varsinainen vastuu perehdytyksestä on työntekijällä itsellään. Perehdytettävän

vastuulla on tutustua yritykseen ja organisaatioon ja sopia esimerkiksi henkilökohtaisia tapaamisia organisaation eri jäsenten kanssa. Työntekijän tulee myös hankkia mahdollisimman paljon työhön liittyvää tietoa sekä esittää kysymyksiä kollegoille ja esimiehille. Kummityöntekijä on perehdytettävän tukena työssä ja kummin vastuulla on myös kutsua uusi työntekijä kaikkiin organisaation tärkeisiin tapahtumiin ja varmistaa, että uusi työntekijä saa kaiken tarvitsemansa koulutuksen. (Hokkanen ym. 2008, 67.)

Kolmen kuukauden perehdytysjakson jälkeen on hyvä järjestää tapaaminen työntekijän, esimiehen ja mahdollisen kummityöntekijän kesken. Tapaamisessa keskustellaan työnteon edistymisestä ja kaikki osapuolet voivat antaa palautetta toisilleen. Lisäksi erityisesti perehdytettävä voi antaa kehitysehdotuksia perehdyttämistä varten. Uudet työntekijät tuovat usein uusia ideoita yritykseen, koska heillä on erilainen näkökulma yrityksestä ja työtavoista kuin vanhoilla työntekijöillä. Lisäksi uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaa voidaan kehittää vain sen läpikäyneiltä henkilöiltä ja heiltä saadun palautteen avulla. (Hokkanen ym.2008, 69.)

2.4 Oppimisen seuranta

Työhön perehdyttämisessä yksi tärkeimmistä asioista on omien työtehtävien oppiminen. Oppimista voidaan seurata monin eri keinoin ja se on hyödyllistä, jotta vältetään virheitä ja turvallisuusriskejä. Työtehtäviin perehtymistä ohjaajan kanssa kannatetaan siksi, että työtehtävät opittaisiin alusta lähtien oikein. Väärät työtavat tai –menetelmät voivat jäädä yrityksessä huomaamatta pitkäksi aikaa, jolloin ne voivat aiheuttaa suuriakin kuluja. Lisäksi vanhojen virheiden korjaaminen vie aina enemmän aikaa ja on kalliimpaa kuin uusien taitojen oppiminen. (Kangas & Hämäläinen 2010, 13.)

Jo perehdytysvaiheessa uuden työntekijän oppimista seurataan tarkasti. Perehdyttäjän tehtävänä on opastaa työntekijä työtehtäviin sekä varmistaa se, että työtehtävät on opittu kunnolla. Oppimista helpottaa se, että perehdytettävä tietää mitä työtehtäviä opetellaan, sekä työtehtävien taustat. Uuden työntekijän tulisi saada kokonaiskuva työtehtävistä, niihin vaikuttavista yrityksen pelisäännöistä sekä yrityksen työstä saamasta hyödystä. Mikäli uusi työntekijä on tehnyt vastaavia työtehtäviä aiemmin, voi perehdyttäjä pyytää työntekijää suorittamaan tehtävän ja arvioida sen. Lopputuloksen perusteella perehdyttäjä ja työntekijä voivat yhdessä päättää joko työtehtävän poisjättämisestä perehdytyslistalta tai aloittaa tehtävän harjoittelun alusta. (Kangas & Hämäläinen 2010, 15-16.)

Työtehtävät opitaan usein parhaiten käytännön työn kautta. Sekä työntekijän että perehdyttäjän kannalta on hyvä että työtehtäviä harjoitellaan. Työntekijä saa harjoitusten kautta paljon käytännön kokemusta ja alun tulevaisuuden työrutiineille. Perehdyttäjälle käytännön harjoittelun seuraaminen on keino arvioida perehdytettävän oppimista sekä päättää mahdollisen lisäopetuksen tarpeesta. Käytännön harjoittelun aikana työtä kannattaa arvioida myös yhdessä – ensin työntekijä kertoo oman arvionsa työstään ja hänen jälkeensä perehdyttäjä. Oman työnsä arviointi on myös hyvä motivaatiokeino, kun tietää tehneensä työtehtävät oikein, on työstään myös ylpeä. Vaikka työtehtävät eivät ensimmäisellä kerralla olisikaan täydellisesti onnistuneet, itsearviointin ja perehdyttäjän positiivisen ja rakentavan palautteen avulla saadaan perehdytettävä motivoitumaan myös työtaitojen kehittämisestä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 16.)

Oppimista seurataan keskustelujen kautta, joihin kumpikin osapuoli valmistautuu. Työntekijän lisäksi keskusteluun osallistuu esimies tai kouluttaja, työyhteisön pelisäännöistä riippuen. Pelisäännöt määrittelevät myös sen, kuinka usein seurantakeskusteluja käydään. Työssä oppimista voidaan käydä läpi esimerkiksi

kehityskeskusteluissa tai seurantakeskusteluissa. Tavoitteena on, että kummatkin osapuolet voivat yhteistyössä keskustella työstä ja oppimisesta. Lisäksi seurantakeskustelujen tarkoituksena on saada ideoita yrityksen perehdyttämisen kehittämiseen. (Kangas 2003, 16.)

Vuokramaailmassa perehdytystä ja uusien työntekävien opiskelua seurataan. Edellinen harjoittelija toimii uuden työntekijän kummityöntekijänä koko ensimmäisen viikon ajan ja opastaa työtehtävät, kertoo yrityksestä ja asiakkaista sekä on mukana näytöillä, toimeksiantokäynneillä ja vuokrasopimusten allekirjoitustilaisuuksissa. Eri työtehtäviä toistetaan mahdollisimman paljon, jotta ne jäisivät paremmin muistiin. Uuden työntekijän perehdytyksen etenemisestä keskustellaan sekä uuden työntekijän että kummityöntekijän ja esimiehen kanssa.

Ensimmäisen työviikon jälkeen uuden työntekijän tulisi olla valmis suorittamaan keskeiset työtehtävät itsenäisesti. Ensimmäisen viikon aikana perehdytettävän tulisi olla perehtynyt työtehtävien lisäksi myös hyvään vuokravälitystapaan, vuokravälityksen lainsäädäntöön sekä yrityksen organisaatioon. Hyvän ja ammattitaitoisen asiakaspalvelun takaamiseksi uuden työntekijän tulisi tuntea sekä työn teoriapohja että käytännön työtehtävät. Ensimmäisen työviikon jälkeen uusi työntekijä sekä esimies voivat tarvittaessa keskustella perehdytyksen etenemisestä sekä arvioida lisäperehdytyksen tarpeen.

2.5 Perehdyttämisen hyödyt

Perehdyttämisen hyötynä on erityisesti uuden työntekijän opettaminen työtehtäviin ja yrityksen pelisääntöihin. Perehdyttämisellä on kuitenkin myös muita hyötyjä. Hyvän perehdytyksen avulla uusi työntekijä oppii työtehtävät oikein ja nopeasti. Työtehtävien oppiminen heti alusta lähtien oikein sekä pelisääntöjen noudattaminen työssä tekevät työstä tehokasta ja

laskevat virheiden määrää. Virheiden väheneminen laskee myös kustannuksia – tuotteet ovat virheettömiä eikä työssä ole laatupoikkeamia. Lisäksi työtehtävien ja yrityksen tunteminen vähentää turvallisuuteen liittyviä ongelmia. Koneiden ja laitteiden tunteminen ja oikea käyttö minimoivat tapaturmariskit ja esimerkiksi pelisäännöt sähköpostin ja erilaisten ohjelmistojen kanssa vähentävät tietoturvaongelmia. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4-5.)

Perehdyttäjän avulla uusi työntekijä pääsee paremmin mukaan myös yrityksen organisaatiokulttuuriin. Yksi perehdyttäjän tehtävistä on esitellä muut työntekijät, toimitilat sekä yrityksen vapaa-ajan tapahtumat perehdytettävälle. Lisäksi muiden työntekijöiden tunteminen rohkaisee uutta työntekijää myös kysymään apua ja neuvoja kun hän niitä tarvitsee. Perehdyttäminen ja muiden työntekijöiden asenteet vaikuttavat perehdytettävän työmotivaatioon. Kannustava ja miellyttävä ilmapiiri vähentävät poissaoloja ja tehostavat työskentelyä. (Hokkanen ym. 2008, 63-64.)

Itsensä tunteminen tervetulleeksi sekä hyvä työilmapiiri sitouttavat uutta työntekijää yritykseen. Kun työntekijä viihtyy työpaikalla, on hän myös uskollinen yritykselle ja käyttää resurssejaan yrityksen tuloksen parantamiseen. Hyvin toteutettu perehdytys vaikuttaa myös yrityksen imagoon. Väliaikaiset työntekijät, esimerkiksi korkeakouluharjoittelijat tai peruskoulun TET-harjoittelijat, muodostavat käsitystään yrityksestä muun muassa perehdytyksen kautta. Tyytyväinen ja työpaikastaan positiivisen mielikuvan saanut henkilö levittää positiivista imagoa yrityksestä muille. (Kangas & Hämäläinen 2010, 4-5.)

3 ASIAKASPALVELU

Asiakaspalvelu on yksi yrityksen kilpailutekijöistä ja vaikuttaa erityisesti siihen, mitä yrityksestä yleisesti sanotaan, puhutaan ja tiedetään. Asiakaspalvelu ja asiakaspalvelijat ovat ikään kuin yrityksen käyntikortteja, joilla yritystä esitellään. Kilpailukeinoista asiakaspalvelu on ylivoimaisin, koska se on ihmisten tekemää ja suorittamaa, joten sitä ei voi kopioida. Asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen vuorovaikutus on tärkeää, koska se antaa tietynlaisen kuvan yrityksestä asiakkaalle. (Korkeamäki, Pulkkinen & Selinheimo 2000, 9-11.)

Asiakaspalvelun päätehtävä on antaa ratkaisu asiakkaan ongelmaan, täyttää asiakkaan toiveet ja saada asiakas tyytyväiseksi. Asiakaspalvelussa onnistuu vain, jos arvostaa ja kunnioittaa asiakasta sekä käyttäytyy ja viestii sen mukaisesti. Kun asiakas ja asiakaspalvelija ovat tasolla, jossa kumpikaan ei ole toista ylempänä tai alempana, on vuorovaikutus luontevaa ja helppoa. Mikäli viestintä asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä on helppoa, tulee asiakas ymmärretyksi, saa ratkaisun ongelmaansa sekä asiakaspalvelija onnistuu antamaan myönteisen mielikuvan edustamastaan yrityksestä. (Marckwort 2011, 18-19.)

3.1 Palvelun ominaisuudet

Palvelut eroavat tuotteista monella eri tavalla. Osa yrityksistä tuottaa pelkästään tuotteita, toiset pelkkiä palveluja, mutta suurin osa yrityksistä myy kuitenkin sekä konkreettisia tuotteita että palveluja. Lisäksi jokaisen organisaation toimintaan kuuluu piilopalvelutoimintoja, jotka voivat olla esimerkiksi siivouspalvelut, kirjanpito- tai kunnossapito- ja korjauspalvelut. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 18-19.)

Palveluilla on tiettyjä perusominaisuuksia, jotka kuvaavat niitä ja joiden kautta palveluiden tuottaminen ja myyminen toteutuu. Palvelut ovat aineettomia, jonka vuoksi niistä ei esimerkiksi voi antaa testikappaleita. Palvelut aineellistuvat vasta silloin kun ne tuotetaan. Asiakaspalvelun tehtävänä on tehdä palveluista aineellisia etsimällä ratkaisuja asiakkaiden ongelmiin. Asiakas myös osallistuu aina palvelun tuottamiseen, ja asiakkaan osallistumisen määrä on palvelusta ja toimialasta riippuvainen. Esimerkiksi kuntosalipalveluissa asiakkaan rooli palvelun tuottamisessa on suuri. (Pesonen ym. 2002, 23.)

Palvelut ovat heterogeenisiä, eli jokainen palvelu ja palvelutilanne on erilainen. Hyviä palvelutilanteita ei voi toistaa eikä palveluita voi varastoida. Varastoimattomuus aiheuttaa ongelmia palvelun tuottajille, koska sesonkiaikoja ja kysynnän huippuja on vaikea arvioida, eikä niihin aina voida varautua. Palveluita ei täten voida varastoida ennakkoon vaan silloin kun kysyntä on korkeimmillaan, joutuvat esimerkiksi hotellit torjumaan mahdollisia asiakkaita. Varastoimattomuus johtuu myös siitä, että palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti – asiakaspalvelija ja asiakas ovat palvelutilanteen ajan vuorovaikutuksessa keskenään ja usein palvelun onnistuminen riippuu osapuolten välisen vuorovaikutuksen laadusta. (Pesonen ym. 2002, 23.)

Palvelun laadun arvioiminen on vaikeaa, koska jokainen asiakas tekee oman arvionsa palvelun laadusta. Asiakkailta voi olla erilaiset odotukset palveluun liittyen ja erilaiset käsitykset siitä, millaista on hyvä palvelu. Lisäksi jokaisen palvelukerran ainutlaatuisuus hankaloittaa palvelun laadun arviointia. Yritykset voivat toki tehdä palveluistaan tasalaatuisia esimerkiksi palvelutilanteiden käsikirjoitusten avulla tai tekemällä jokaisen asiakaspalvelijan roolista samanlaisen. Valitettavasti palvelun tekeminen tasalaatuisiksi yleensä vähentää asiakkaita, koska palvelun tulisi aina olla

henkilökohtaista ja juuri tiettyyn palvelutilanteeseen sopivaa. (Korkeamäki ym. 2000,17.)

Vuokramaailma yrityksenä tarjoaa asiakkailleen vuokravälityspalveluita. Palveluiden markkinoinnissa Vuokramaailman osalta hankalaa on niiden aineettomuus – oman mielikuvansa palvelun laadusta ja päätöksen ensimmäisestä ja jatko-ostoista voi tehdä vain kokeilemalla palvelua. Vuokravälitysalalla yrityksen maine ja imago ovat tärkeitä ja yrityksen itse tuottaman markkinoinnin ja mainonnan lisäksi asiakkaiden suositukset ovat tärkeitä. Vuokravälitysalalla kysyntähuippuja voidaan ennustaa kuukausittain, mutta esimerkiksi viikoittainen kysyntä voi vaihdella paljon.

Vuokravälittäjän työssä on tärkeää antaa oikeanlaista palvelua asiakkaalle ja tunnistaa asiakkaan palvelutarve. Vuokravälittäjä toimii palvelutilanteissa omassa roolissaan, joka jokaisen vuokravälittäjän on itse rakennettava. Perehdyttämisen aikana onkin tärkeää saada kokemuksia erilaisista toimintamalleista, joista oman roolinsa voi rakentaa. Vuokravälittäjänä palvelu ei voi olla tasalaatuista asiakaskunnan laajuuden vuoksi. Vuokranantajat ja vuokralaiset tarvitsevat erilaista palvelua ja myös ryhmien sisällä on paljon erilaisia asiakkaita. Vuokravälittäjän on tunnistettava ammattitaitonsa perusteella se, kuinka paljon asiakas tarvitsee tietoa palvelusta tai esimerkiksi se, kuinka paljon vuokranantaja haluaa olla mukana asunnonvuokrausprosessissa.

3.2 Hyvän asiakaspalvelun tunnusmerkkejä

Hyvä asiakaspalvelu on aina asiakaskohtaista, koska jokainen ihminen arvostaa erilaisia asioita asiakaspalvelussa. Yleisesti hyväksi asiakaspalveluksi koetaan kuitenkin se, kun asiakaspalvelija esiintyy rennosti, on asiantunteva, osaa vaikuttaa, on rehellinen ja avoin sekä

panostaa täysin asiakaspalvelijan rooliinsa. Asiakaspalvelijan päätehtävä työssään on palvella asiakastaan, antaa neuvoja ja yrittää ratkaista asiakkaan ongelma. Hyvä asiakaspalvelija ei vain ole paikalla, vaan on koko ajan myös läsnä ja ymmärtää asiakkaan sanoman sisällön sekä kehittää siihen ratkaisun. (Lundberg 2002, 9.)

3.2.1 Kuuntelun taito

Asiakkaan kuunteleminen tarkasti ja keskittyneesti on yksi asiakaspalvelijan tärkeimmistä taidoista. Kuuntelun kautta toisen osapuolen toiveet ja tavoitteet saadaan selville sekä mahdolliset tyytymättömyyden aiheet nousevat myös esiin. Asiakkaan kuunteleminen koetaan usein vaikeaksi, koska omaan kuunteluun vaikuttavat asiakkaan puheen lisäksi omat oletukset, asenteet ja ennakkoluulot. (Pesonen ym. 2002, 115.)

Hyvä kuuntelija ei keskity vain omaan puheeseensa, vaan kuuntelee tarkasti myös toisen osapuolen puhetta sekä seuraa keskustelun kulkua. Toisten ajatusten ennakoiminen on huonoa kuuntelua, koska se kuvastaa vain omia oletuksia ja asenteita. Hyvä kuuntelija yrittääkin löytää toisen puheesta puhujan omia mielipiteitä ja ideoita sekä selvittää puheen ydinasian. Hyvä kuuntelija on myös positiivisesti asennoitunut sekä avoin uusille ajatuksille. Kuultujen asioiden merkitseminen ylös auttaa keskittymään tärkeimpiin asioihin sekä jäsentämään toisen puhetta. Vaikka asiakkaan tunteet olisivatkin kiihtyneet, on asiakaspalvelijan pysyttävä rauhallisena ja kuunneltava kärsivällisesti asiakkaan asia. (Pesonen ym. 2002, 115-118.)

3.2.2 Rehellisyys ja lupauksen pitäminen

Yksi asiakaspalvelun kulmakivistä on se, että sekä yritys että asiakaspalvelija toimivat rehellisesti ja ovat valmiita myös toteuttamaan antamansa lupaukset. Asiakkaan odotukset muodostuvat yrityksen mainonnan ja markkinoinnin pohjalta, joten niissä annetut palvelulupaukset on pidettävä, tai asiakas kokee saaneensa huonoa palvelua. Palvelulupauksen jaetaan kolmeen osaan, joita ovat organisaation sitoumukset, yleiset odotukset ja henkilökohtaiset lupaukset. Organisaation sitoumuksiin kuuluvat asiat joita asiakkaalle on luvattu yrityksenä esimerkiksi mainonnan tai yrityksen julkisen kuvan kautta. Myös kaikki yrityksen solmimat sopimukset ja takuut ovat sitoumuksia, joiden ehtoja yritys ei voi rikkoa. Yritykset ovat aina myös osa suurempaa kokonaisuutta, eli oman alansa yrityksiä. Tietyn toimialan yleiset normit ovat palvelulupauksia asiakkaille, esimerkiksi hotelliasiakkaat olettavat hotellihuoneissa olevan sängyn sekä lakanat. (Huippupalvelua asiakkaille 2006,16-17.)

Asiakkaan yleiset palveluodotukset liittyvät yleisiin olettamuksiin ja odotuksiin asiakaspalvelusta. Ennen palvelutapahtumaa asiakkaalla on aina oma oletuksensa palvelutapahtumasta - siitä mitä sen yhteydessä tulee tapahtumaan, sekä asiakaspalvelijan roolista palvelutapahtumassa. Asiakkaan palveluodotukseen liittyy myös se, mitä hän olettaa asiakaspalvelijan olevan valmis tekemään palvelutilanteessa ja mitä ei. Henkilökohtaiset lupaukset palvelulupauksena ovat asiakaspalvelijan antamat omat lupaukset asiakkaalle. Asiakaspalvelija on aina vastuussa lupauksestaan ja siitä, että lupaus pystytään myös toteuttamaan. (Huippupalvelua asiakkaille 2006,17-18.)

Vuokravälitysalaa varjostaa sama ongelma kiinteistönvälitysalan kanssa – asiakkaat ovat usein epäluuloisia palvelun sekä välittäjien suhteen. Siten vuokravälitysalalla rehellisyys ja lupauksen pitäminen

ovat erityisen tärkeitä asioita, jotka myös uusien välittäjien on omaksuttava perehdyttämisen aikana. Vuokramaailma on usean muun välitysliikkeen tapaan sitoutunut toiminnassaan noudattamaan Hyvää vuokravälitystapaa, joka ohjailee toimintaa niin vuokranantajien kuin vuokra-asunnon hakijoiden kanssa.

3.2.3 Asiantuntemus asiakaspalvelussa

Hyvää asiakaspalvelua ei voi tarjota pelkästään positiivisen ilmapiirin ja ystävällisyyden avulla. Asiakkaat kaipaavat ratkaisuja ongelmiin, jolloin asiakaspalvelijan tulee olla oman alansa asiantuntija. Asiakkaan vakuuttamiseksi tuotteen tai palvelun tarvittavuudesta ja sen hyödyistä tarvitaan todisteita ammattitaidosta. Asiakaspalvelu on vakuuttavaa, kun sekä sisältö että tyyli ovat suunniteltuja ja hyvin toteutettuja. Vakuuttavuuteen vaikuttaa asiakaspalvelijan ammattitaidon ja asiantuntevuuden lisäksi myös pienemmät tyyliseikat, esimerkiksi asiakaspalvelijan tilanteeseen sopiva pukeutuminen, puhe sekä katsekontakti. (Huippupalvelua asiakkaille 2006, 23, 25.)

Asiakaspalvelun vakuuttavuus koostuu monesta eri osiosta – tuotetuntemuksesta, yritystuntemuksesta, kuuntelutaidoista sekä ongelmanratkaisutaidoista. Asiakaspalvelijan tulee tuntea yrityksensä tuotteet sekä palvelut ja niiden hyödyt, edut ja ominaisuudet. Asiakas tuntee yrityksen vakuuttavuuden olevan huono, jos asiakaspalvelija ilmoittaa, ettei tiedä tuotteiden ominaisuuksista, tai ei edes tällaisen tilanteen tullessa pyydä paikalle toista asiakaspalvelijaa. Pelkkien tuotetietojen lisäksi asiakaspalvelijan tulee asiakkaan kuuntelun avulla poimia tietoja asiakkaan ongelmasta sekä tarjota juuri asiakkaalle sopivaa ratkaisua siihen. (Huippupalvelua asiakkaille 2006, 24.)

Tuotetuntemuksen lisäksi asiakaspalvelijan tulee tuntea myös edustamansa yritys sekä sen organisaatorakenne. Mikäli yrityksellä on tiettyjä asenteita, mielipiteitä tai eettisiä aiheita, joita se edustaa myös mediassa, on myös asiakaspalvelijan nämä tunnettava. Lisäksi yrityksen vision, mission sekä strategioiden tuntemisen kautta asiakaspalvelija antaa vakuuttavamman kuvan sekä itsestään että edustamastaan yrityksestä. (Huippupalvelua asiakkaille, 24.)

Vuokramaailman perehdytysopasta laadittaessa tärkeimmiksi perehdyttämisen osa-alueiksi nousivat asiantuntemus, yrityksen palvelujen tunteminen, vakuuttavuus sekä yrityksen tunteminen. Uusien työntekijöiden tutustuminen yritykseen sekä palveluihin ja lainsäädäntöön helpottuu perehdytysoppaan avulla. Vuokravälittäjän vakuuttavuus on yksi työn tärkeimmistä asioista. Palveluiden tuntemista tarvitaan myös, koska esimerkiksi osa vuokranantajista on uusia asiakkaita, jotka eivät tunne Vuokramaailman palvelua, tai kokonaan uusia vuokranantajia, jotka eivät aiemmin ole tutustuneet asunnon vuokraukseen. Lisäksi sekä vuokranantajat että vuokralaiset tiedustelevat usein vuokrauksen yksityiskohtia ja lainsäädäntöä vuokravälitysyrityksistä.

3.3 Toiminta ongelmatilanteissa

Jokainen yritys saa reklamaatioita joko heidän tarjoamistaan tuotteista tai palveluista. Yrityksen oman toiminnan lisäksi reklamaatiot voivat liittyä myös esimerkiksi yrityksen alihankkijoiden palveluihin tai tuotteisiin. Reklamaatioiden määrä on sitä vähäisempi mitä totuudenmukaisempaa yrityksen markkinointi ja mainonta on. Mikäli yritys ei pysty pitämään mainonnassaan antamia lupauksia, vaan esimerkiksi tuotteet loppuvat kesken tai palvelun suorittaminen kestää luvattua kauemmin, ovat asiakkaat tyytymättömiä. Lisäksi jokaisen palvelutilanteen tulisi ylittää asiakkaan odotukset, jolloin

myös reklamaatioiden määrä on pienempi. (Korkeamäki ym. 2000, 39.)

Mikäli asiakas tulee liikkeeseen reklamoimaan tuotteesta tai palvelusta, tai ottaa yhteyttä yritykseen puhelimitse tai sähköpostilla, on asiakkaan valitukseen suhtauduttava aina vakavasti ja aloitettava asian selvittäminen viipymättä. Ottamalla asiakkaan asian vakavasti ja selvittämällä sen nopeasti voidaan välttää negatiivisia kommentteja sekä negatiivisen yrityskuvan muodostumista. Asiakkaan kommentteja tai mielipiteitä ei pidä kieltää tai torjua, vaan antaa asiakkaan kertoa asiansa yrityksen edustajalle. Yrityksen puolustaminen tai virheiden selittely ei kuulu hyvään asiakaspalveluun ongelmatilanteissa, vaan yrityksen tekemät virheet pitää myöntää ja korjata mahdollisimman nopeasti. (Korkeamäki ym. 2000, 39-40.)

Vaikka asiakas olisikin reklamaatiotilanteessa kiihtynyt tai suuttunut, asiakaspalvelijan tulisi pysyä rauhallisena ja hillitä puheensa, ilmeensä ja eleensä. Useimmiten yksinkertainen pahoittelu riittää jo saamaan asiakkaan hieman rauhallisemmaksi. Asiakkaan kuuntelu ja muistiinpanojen tekeminen on tärkeää myös reklamaatiotilanteessa, jossa tulee muistaa, että vaikka asiakas ei aina olekaan oikeassa, niin yritys ei sitä voi asiakkaalle kertoa. Asiakaspalvelija ei voi nolata asiakasta kertomalla, että asiakkaalla on esimerkiksi virheellistä tietoa, tai että hän ei ole lukenut käyttöohjeita. Yritykselle jokainen reklamaatiotilanne on paikka, jossa se voi osoittaa asiakaspalvelunsa paremmuutta kilpailijoihin nähden, sekä kerätä hyödyllistä tietoa yrityksen tuotteista ja palveluista. Asiakkaan reklamoidessa saadaan usein tietoa esimerkiksi tuotteiden virheistä tai puutteista sekä parannusehdotuksia. (Korkeamäki ym. 2000, 40-41.)

3.4 Vuokravälitysalan asiakaskunta

Vuokravälitystoimiston asiakaskunta on erittäin kirjava, ja välimatka asiakkaiden ääripäiden välillä on usein suuri. Vuokramaailman pääasiakkaat ovat vuokranantajat, koska he maksavat asunnon vuokravälityksen välityspalkkion. Toisaalta myös vuokra-asuntojen hakijat ovat Vuokramaailman asiakkaita, koska ilman vuokralaisia ei synny välityspalkkioon johtavia vuokrasopimuksia. Vuokravälittäjät haluavat tarjota hyvää asiakaspalvelua jokaiselle asiakkaalle, vaikka näistä kaikki eivät ole arvokkaita yritykselle.

Asiakkaan tuoma arvo yritykselle ohjaa sitä, kuinka paljon yritys panostaa asiakkaaseen. Lisäksi arvokkaimmille asiakkaille voidaan luoda uusia palvelumalleja tai antaa lisäpalveluita. Mikäli yritys on kannattava, ei se voi ajatella jokaisen asiakkaan olevan arvokas. Mikäli jokainen asiakas koetaan rahallisesti arvokkaaksi ja heille tarjotaan erityispalveluita, on yritys tehoton. Yleensä kymmenesosa yrityksen asiakkaista tuo 90 prosenttia liikevaihdosta (Aarnikoivu 2005, 44). Yrityksen kannattaa siis panostaa erityisesti tähän 10 prosenttiin asiakkaista, jotka tuovat suurimman osan liikevaihdosta. Asiakkuuden arvoa voidaan arvioida sekä kannattavuuden että volyymiarvon kannalta. Kannattavuuteen vaikuttaa esimerkiksi se, kuinka paljon ylimääräistä työtä asiakas tuloksen saamiseksi teettää. Toiset asiakkaat ovat arvokkaita sen vuoksi, että he ostavat yrityksen tuotteita tai palveluita enemmän kuin muut asiakkaat. (Aarnikoivu 2005, 43-45.)

Yritysten tulisi massapalvelun sijasta panostaa enemmän yksilöllisiin ratkaisuihin, palveluihin ja vuorovaikutukseen. Nykyisille asiakkaille tarjottava palveluvalikoima täytyy kehittää koko ajan ja asiakastyytyväisyys pitää korkealla, jotta asiakkaat pysyvät yrityksen asiakkaina. Uuden asiakkaan hankkiminen on aina kalliimpaa kuin vanhan asiakkaan pitäminen tyytyväisenä. Yrityksen tulisi jakaa asiakaskuntansa eri osiin. Tärkeimmät asiakkaat ovat arvoasiakkaita,

joiden asiakastytyväisyys on pidettävä korkealla, ja joita on suojeltava. Toinen tärkeä ryhmä on kehitettävät asiakkuudet, joissa on potentiaalia kasvattaa volyymi- sekä kannattavuusprosentteja. Kolmas asiakasryhmä on muutettavat asiakkuudet, joiden kannattavuus on heikko. Muutettavien asiakassuhteiden on joko kehityttävä kannattaviksi, tai ne on päätettävä. (Aarnikoivu 2005, 45-47.)

Vuokravälitysalalla tärkeimpiä, eli arvoasiakkaita, ovat ne vuokranantajat, jotka omistavat useita vuokra-asuntoja ja ovat halukkaita käyttämään samaa välittäjää kaikkien asuntojen vuokraukseen. Heidän asiakastytyväisyyteensä ollaan valmiita panostamaan enemmän kuin muihin asiakkaisiin. Kehitettävät asiakkuudet ovat ryhmä, johon kuuluu uudet asiakkaat sekä vuokranantajat, jotka ovat esimerkiksi vasta aloittamassa sijoitusasuntojen omistamista ja vuokrausta

4 VUOKRAVÄLITYSALAN LAINSÄÄNDÄNTÖ JA OHJEISTUKSET

Asuntojen vuokravälityksen alalle on luotu käsite ”Hyvä vuokravälitystapa”, jotta kaikki vuokravälittäjät saataisiin toimimaan yhteisten tapojen mukaan. Jokaisen välitysliikkeen tulisi noudattaa hyvää vuokravälitystapaa. Ohjeistus koskee aina asunnon vuokrausta, eli toimintaa, jolla saadaan vuokrauksen osapuolet, vuokralainen ja vuokranantaja, kosketuksiin toistensa kanssa vuokrasopimuksen solmimiseksi.

Jokaisen Vuokramaailmaan perehdytettävän uuden työntekijän tulisi tutustua hyvään vuokravälitystapaan. Ohjeistus on liitetty uusille työntekijöille annettavaan perehdytysoppaaseen, ja se löytyy myös useana kappaleena Vuokramaailman toimistosta.

4.1 Vuokravälityksen lainsäädäntö

Vuokravälitykseen liittyvät erityisesti laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä (1074/2000) sekä laki asuinhuoneistojen vuokrauksesta (481/1995). Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä on ns. välityslaki ja se säätelee välitysliikkeen ja kuluttajan välisiä suhteita. Välityslakia sovelletaan sekä vuokranantajan ja välitysliikkeen että vuokralaisen ja välitysliikkeen välillä. Mikäli vuokranantaja tai vuokralainen ei kuitenkaan ole kuluttaja, vaan vuokraa kohteen esimerkiksi työsuhdeasunnoksi, ei lakia sovelleta. Luonteeltaan välityslaki on kuluttajansuojalaki, eli mikäli sekä vuokranantaja että vuokralainen ovat kuluttajia, tulee heitä kohdella samoin samanlaisessa tilanteessa. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 2.)

Lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta sovelletaan itse vuokrasopimukseen, eli vuokranantajan ja vuokralaisen väliseen sopimukseen. Useimmiten kuitenkin välitysliike kirjoittaa

vuokrasopimukset, joten heidän on tunnettava laki. Laki määrittelee ehdot esimerkiksi vuokrasuhteen kestolle, sekä vuokrasopimuksen muotoseikat. Mikäli vuokralainen tai vuokranantaja tuntee tulleen kohdelluiksi väärin vuokrasuhteen aikana, tehdään päätökset tämän lain nojalla. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 2.)

4.2 Välitysliikkeen tehtävät

Vuokravälitysliikkeen tehtävänä on tehdä toimeksiantoja vuokralaisen tai vuokranantajan kanssa ja välittää vuokra-asuntoja. Välitysliikkeen tehtäviin kuuluvat kaikki asunnon vuokraukseen liittyvät tehtävät vuokranantajan tai vuokralaisen puolesta siihen saakka, että vuokrasopimus allekirjoitetaan. Mikäli välitysliike saa kohteen vuokrattavaksi, on välitysliikkeen suoritettava asunnossa katselmus sekä hankittava vuokrausta varten tarvittavat asiakirjat, esimerkiksi isännöitsijätodistus. Toimeksiannon ja katselmuksen jälkeen välitysliike tekee kohteesta esitteen ja markkinoi kohdetta. Kiinnostuneille hakijoille välitysliikkeen on tehtävä esittelyjä sekä annettava hakijoille tietoa asunnosta. Välitysliike myös vastaanottaa tarjouksia vuokranantajan puolesta ja neuvottelee vuokrasopimuksen ehdoista molempien osapuolien kanssa. Kun neuvottelut on saatu päätökseen, on välitysliikkeen tehtävänä laatia vuokrasopimus molempien osapuolien ehtojen sekä asuinhuoneiston vuokralain perusteella ja kutsua molemmat osapuolet allekirjoittamaan sopimus. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 2.)

4.3 Toimeksianto

Toimeksiantoja välitysliike voi tehdä sekä vuokranantajien että vuokralaisten kanssa. Välityspalkkion vuokrasopimuksesta maksaa aina se osapuoli, jonka kanssa toimeksiantosopimus on tehty. Toimeksiantaja tai hänen puolestaan toimiva henkilö on aina

tunnistettava henkilöllisyystodistuksella. Välitysliikkeen on säilytettävä tunnistamistietoja luottamuksellisesti vähintään viisi vuotta. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 3-4.)

Toimeksiantosopimus on aina laadittava kirjallisesti tai sähköisenä niin, ettei sopimuksen ehtoja voida yksipuolisesti muuttaa. Toimeksiantosopimuksia on aina tehtävä kaksi kappaletta, toinen välitysliikkeelle ja toinen toimeksiantajalle. Lisäksi molempien osapuolten on allekirjoitettava sopimusten molemmat kappaleet. Toimeksiantosopimuksen sisältöä ei ole tarkasti määritelty, mutta siinä tulee olla vähintään seuraavat tiedot: toimeksiantajan nimi- ja osoitetiedot, välitysliikkeen toiminimi, käyntiosoite ja asiaa hoitavan henkilön nimi sekä Y-tunnus. Lisäksi toimeksiantosopimukseen tulee kirjata toimeksiannon sisältö, vastaanottopäivä ja voimassaoloaika sekä välityspalkkio riittävän yksilöitynä. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 5.)

Mikäli toimeksiantaja on vuokranantaja, on välitysliikkeen laadittava asiasta asianmukainen kirjallinen toimeksiantosopimus. Toimeksiantosopimus kattaa kaikki vuokranantajalle kuuluvat tehtävät vuokraukseen liittyen ja on molempia osapuolia sitova. Lisäksi toimeksiantosopimuksen liitteeksi on vuokranantajalta saatava allekirjoitettu asuntotietolomake, jossa on lueteltu asunnon tärkeimmät tiedot. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 3-4.)

Mikäli vuokralainen on toimeksiantaja, tekee välitysliike asiakkaan kanssa kirjallisen asianmukaisen toimeksiantosopimuksen sekä etsii asiakkaalle sopivia vuokra-asuntoja. Pelkkä ilmoitus esimerkiksi puhelimitse siitä, että henkilö hakee vuokra-asuntoa, ei ole toimeksiantosopimus, eikä se sido hakijaa vuokraamaan asuntoa tai maksamaan välityspalkkiota. Vuokra-asunnonhakijan on totuudenmukaisesti kerrottava välitysliikkeelle muun muassa asuntoon muuttavien henkilöiden määrä sekä asunnon tuleva käyttötarkoitus. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 4, 6.)

Lähtökohtaisesti välitysliike voi ottaa toimeksiannon vastaan vain vuokrauksen toiselta osapuolelta. Mikäli välitysliike on tehnyt jo toimeksiantosopimuksen vuokranantajan kanssa, ei voida edellyttää vuokra-asunnon hakijan tekemän sopimusta välitysliikkeen kanssa. Joissain tapauksissa molemmat osapuolet ovat kuitenkin tehneet toimeksiantosopimuksen, jolloin välityspalkkio voidaan jakaa puoliksi osapuolten kesken. Tällaisia tilanteita voi tulla esimerkiksi silloin, kun toimeksiantosopimuksen tehnyt vuokra-asunnonhakija muokkaa hakukriteerejään. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 3.)

4.3.1 Markkinointi

Heti vuokranantajalta saadun toimeksiannon jälkeen välitysliikkeen tehtävänä on markkinoida kohdetta sekä etsiä vuokralaista. Kohteiden markkinointi edellyttää aina toimeksiantosopimuksen olemassa oloa. Markkinoinnin ja ilmoitusten on aina perustuttava todellisiin ja voimassaoleviin tietoihin. Ilmoitusten on myös yksilöitävä vuokranantaja tai vuokralainen. Jos toimeksiantosopimus on saatu vuokranantajalta, tulee ilmoituksessa olla vähintään asunnon sijainti ja tyyppi (esimerkiksi kerrostalo), huoneluku, pinta-ala ja vapautumispäivä. Lisäksi ilmoituksissa tulee mainita vuokrasopimuksen kesto, eli onko sopimus määräaikainen vai toistaiseksi voimassa oleva, ja vuokran määrä sekä mahdollinen ennakkovuokran tai vuokravakuuden määrä. Markkinoinnissa pitää ehdottomasti ilmoittaa, jos asunto on keskeneräinen vuokrauksen alkamisajankohtana tai jos huoneiston varustus on puutteellinen. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 7.)

Välityslain mukaisesti välitysliikkeen on annettava kaikki sopimuksen tekemiseen vaikuttava tieto sekä vuokralaiselle että vuokranantajalle. Välitysliikkeen tulee esimerkiksi kertoa vuokranantajalle arvio vuokran

määrästä sekä antaa aika-arvio siitä, miten kauan kohteen vuokraaminen kestää. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 7.)

4.3.2 Asunnon esittely

Mikäli toimeksiantaja on vuokranantaja, voidaan sopimusta jo sinänsä pitää merkinä siitä, että vuokranantaja on antanut suostumuksensa asuntonsa esittelemiseen. Mikäli asunnossa on vielä asukas, tulee esittelyajoista sopia nykyisen asukkaan kanssa. Välityslain mukaan asunnon esittely tulee järjestää siten, että huomioidaan molempien osapuolien kannalta sopiva aika ja tapa. Myös esimerkiksi asunnon valokuvauksessa on otettava huomioon nykyinen asukas sekä hänen yksityisyytensä. Valokuvauksesta on aina ilmoitettava ja sovittava hyvissä ajoin etukäteen asukkaan kanssa. Kuvat on otettava siten, etteivät asukkaan henkilökohtaiset tavarat näy kuvissa, ellei asukas siihen erikseen anna lupaa. Vuokralainen ei kuitenkaan voi kieltäytyä päästämästä välityслиikkeen edustajaa huoneistoon esittelyjä varten tai muuten kohtuuttomasti hankaloittaa huoneistoon pääsyä. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 8-9.)

Esittelyn yhteydessä hakijoille on kerrottava kohteeseen liittyvät erityiset tiedot, esimerkiksi se, mitkä asunnon laitteet ja esineet kuuluvat vuokrasopimukseen ja mitkä eivät. Esittelyssä on mainittava myös vuokralaisen muut käytettävät tilat, esimerkiksi taloyhtiön tilat, kuten pesutupa tai sauna. Välittäjän tehtävänä on myös kertoa hakijoille jo päätetyistä tai mahdollisesti tulevista remonteista ja peruskorjauksista sekä mahdollisesta ali- tai jälleenvuokrasuhteesta. Esittelyissä on aina oltava saatavilla mukaan otettava esite, jossa kaikki tiedot ovat kirjallisina. Myös energia- ja isännöitsijäntodistus tulee olla nähtävillä. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 9.)

4.4 Vuokrasopimus

”Vuokrasopimus laaditaan hyvää vuokratapaa sekä asuinhuoneistojen vuokrauksesta annettua lakia noudattaen” (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 10.) Mikäli välitysliike hoitaa joko vuokralaisen tai vuokranantajan puolesta tiettyjä asioita vuokrasuhteen aikana, on ne merkittävä vuokrasopimukseen. Välitysliike voi esimerkiksi säilyttää vakuutta, ilmoittaa vuokrankorotuksista tai vastaanottaa tiedoksiantoja. (Ohje hyvästä vuokravälitystavasta 2008, 11.)

4.4.1 Määräaikainen sopimus

Määräaikainen vuokrasopimus on nimensä mukaisesti tehty määräajaksi, eli sille on etukäteen sovittu sekä alkamis- että loppumispäivä. Määräaikainen vuokrasopimus päättyy yleensä määräajan umpeutuessa. Määräaikaisen vuokrasopimuksen enimmäiskestolle ei ole asetettu rajoitteita. Mikäli asunto kuitenkin vuokrataan samalle vuokralaiselle kahdesti peräkkäin ja molemmilla kerroilla tehdään enimmillään kolme kuukautta kestävä sopimus, voidaan katsoa, että sopimus on toistaiseksi voimassa oleva. Määräaikainen sopimus tulee tehdä aina kirjallisena, eikä sen irtisanomiseen ole lähtökohtaisesti oikeutta kummallakaan osapuolella. Kumpikin osapuoli voi hakea määräaikaisen vuokrasopimuksen purkamista oikeusteitse, mikäli purkuperusteet ovat olemassa. (Rikalainen 2009, 27-30, 137, 173-174; Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta, 1995.)

4.4.2 Toistaiseksi voimassa oleva sopimus

Toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus alkaa tietyssä päivämääränä, ja päättyy vasta, kun toinen osapuoli haluaa sen irtisanoa tai purkaa. Toistaiseksi voimassa olevaan vuokrasopimukseen ei siis voi määritellä päättymispäivää etukäteen. Mikäli vuokralainen ja vuokranantaja solmivat vuokrasopimuksen, jossa ei sopimuksen laatua ole määritelty, on vuokrasopimus silloin toistaiseksi voimassa oleva. Toistaiseksi voimassa olevan vuokrasopimuksen voi solmia sekä suullisesti että kirjallisesti. Toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus voidaan päättää irtisanomisella. Vuokralaisen irtisanomisaika on yksi kuukausi, ja vuokranantajan kolme kuukautta. Mikäli vuokrasuhde on jatkunut yli vuoden, on vuokranantajan irtisanomisaika kuusi kuukautta. (Rikalainen 2009, 27,156-166; Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta, 1995.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyön toteuttaminen oli projekti, joka eteni osissa. Aloitin opinnäytetyön tekemisen miettimällä perehdytysoppaan sisältöä ja rakennetta sekä tarkistuttamalla oppaan sisällysluettelon toimeksiantajalla. Seuraava vaihe oli teoratiedon kerääminen, lukeminen ja rajaaminen opinnäytetyön teoriaosuutta varten. Teoriatietoa lukemalla sain myös ohjeita perehdytysoppaan laatimiseen.

Tiedonhankinnan sekä lukemisen jälkeen kirjoitin työn teoriaosuuden lukemani materiaalin pohjalta. Päädyin rajaamaan teoriaosuudet perehdytykseen, asiakaspalveluun sekä vuokravälitysalan lainsäädäntöön ja ohjeistuksiin. Perehdytysoppaan kirjoitin teoriaosuuden jälkeen. Ajoitus perehdytysoppaan laatimiseen oli juuri oikea, koska sen testannut henkilö oli ensimmäinen uusi työntekijä joka aloitti työt yrityksessä opinnäytetyön aiheen päättämisen jälkeen. Perehdytysoppaan valmistuttua korjailin vielä teoriaosuuksia sekä kirjoitin muutamia lisäkappaleita tekstiin.

Työskentelin opinnäytetyön sekä perehdytysoppaan kirjoittamisen aikana Vuokramaailman Oulun sekä Tampereen toimipisteissä, joten oppaan kirjoittaminen oli helppoa, koska samoja asioita käsiteltiin päivittäisessä työssä. Perehdytysoppaan hankalin osio oli tiedon rajaaminen. Oppaan tulisi olla riittävän kattava, jotta sitä voitaisiin käyttää apuna uusia työntekijöitä perehdytettäessä, mutta ei kuitenkaan liian laaja. Uskon, että perehdytysoppaasta tuli sopivan laaja Vuokramaailman käyttöön. Perehdytysopas on hyväksytetty toimeksiantajalla ja sen on testannut käytännössä Vuokramaailman uusi harjoittelija.

6 YHTEENVETO

Toimeksiantonani oli tehdä perehdytysopas Vuokramaailma Oy:lle. Opinnäytetyö eteni suunnitelmien mukaisesti. Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia yritykselle perehdytysopas uusien työntekijöiden perehdyttämisen tueksi. Perehdyttämisen parantamisen avulla uudet työntekijät oppivat työtehtävät sekä työssä tarvittavat tiedot vuokravälityksen lainsäädännöstä, asetuksista sekä vuokravälitysalasta nopeammin. Tavoitteena oli myös selvittää vuokravälitysalan perehdyttämisen tärkeimmät osa-alueet sekä perehdyttämisen erot muihin aloihin verrattuna.

Työn alkuvaiheessa oletuksena oli, että vuokravälitysalalla tärkeintä perehdytyksessä on oppia käytännön työ, lait ja vuokravälitystapa sekä taito palvella erilaisia asiakkaita. Perehdytysoppaan tekemisen aikana, uuden työntekijän perehdytyksessä sekä oman työkokemuksen karttuessa esiin kuitenkin nousi erityisesti välittäjän asiantuntemuksen sekä yrityksen ja palvelutarjonnan tunteminen. Iso osa vuokravälittäjän työstä on edustamista omalla persoonalla, koska vuokravälittäjän työ on kokoaikaista vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa.

Opinnäytetyö eteni hyvin aikataulun mukaan. Työn haasteeksi koin lähdemateriaalin löytämisen erilaisten asiakkaiden asiakaspalvelusta. Vuokravälitysalalla asiakaskunta on vaihtelevaa, ja ristiriita vuokranantajien ja vuokralaisten välillä on suuri. Suurin osa lähdemateriaalista perehdytyksen osalta on tarkoitettu suuremmille työyhteisöille, joten niiden muokkaaminen Vuokramaailman käyttöön vaatii soveltamista. Lisäksi teoriaosuuden sekä perehdytysoppaan yhtäaikainen tekeminen töiden ohella oli välillä haastavaa.

Olen oppinut uusia asioita opinnäytetyön tekemisen aikana. Sekä perehdytysopasta tehdessäni että lähdemateriaalia lukiessani sain monia hyviä käytännön neuvoja perehdyttämiseen ja

asiakaspalveluun. Lähdemateriaali asiakaspalvelusta avustaa paljon omaa työtäni vuokravälittäjänä. Opinnäytetyön tekemisestä on varmasti hyötyä myös tulevaisuudessa, koska jokaisessa yrityksessä tarvitaan sekä perehdyttämisen että asiakaspalvelun taitoa. Koen opinnäytetyön parhaan puolen siinä, että perehdytysoppaasta on todella hyötyä Vuokramaailman toiminnassa ja se helpottaa uusien työntekijöiden asettumista työtehtäviinsä.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WS Bookwell Oy.

Hokkanen, S., Mäkelä, T., Taatila, V. 2008. Alan johtajaksi. 1. painos. Porvoo: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Huippupalvelua asiakkaille. 2006. Suom. Tillman, M., alkuperäinen teos 2003. Helsinki: Rastor Oy.

Kangas, P. 2003. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, Palveluryhmä.

Kangas, P., Hämäläinen, J. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 3. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I., Selinheimo, R. 2000. Asiakaspalvelu ja markkinointi. 1. painos. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/481

Lundberg, T. 2002. Palvele, vaikuta, menesty! Menestyvän asiakaspalvelijan ABC. Lahti: Positiivarit Ky.

Marckwort, R. & A. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

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

Rikalainen, E. 2009. Asunnon vuokraus. Laki ja käytännöt. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.

Suomen kiinteistönvälittäjäliitto. 2008. Ohje hyvästä vuokravälitystavasta. Luettu 18.8.2011.

<http://www.vuokranantajat.fi/attachements/2009-06-17T14-40-18100.pdf>

LIITTEET

Liite 1 Perehdytysopas

Vuokramaailman Perehdytysopas



1 LAINSÄÄDÄNTÖ

Vuokra-asuntojen välitykseen liittyvät erityisesti Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä (1074/2000) sekä Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995). Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä on ns. välityslaki, joka säätelee välitysliikkeen ja kuluttajan välisiä suhteita. Välityslakia sovelletaan sekä vuokranantajan ja välitysliikkeen että vuokralaisen ja välitysliikkeen välillä. Mikäli vuokranantaja tai vuokralainen ei kuitenkaan ole kuluttaja, vaan vuokraa kohteen esimerkiksi työsuhdeasunnoksi, ei lakia sovelleta. Luonteeltaan välityslaki on kuluttajansuojalaki, eli mikäli sekä vuokranantaja että vuokralainen ovat kuluttajia, tulee heitä kohdella samoin samanlaisessa tilanteessa.

Lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta sovelletaan itse vuokrasopimukseen joka on vuokranantajan ja vuokralaisen välinen sopimus. Yksi välitysliikkeen tehtävistä on kuitenkin kirjoittaa vuokrasopimukset, joten myös Vuokramaailman työntekijöiden on tunnettava laki. Laki määrittelee ehdot esimerkiksi vuokrasuhteen kestolle, sekä vuokrasopimuksen muotoseikat. Mikäli vuokralainen tai vuokranantaja tuntee tulleensa väärin kohdelluiksi vuokrasuhteen aikana, tehdään päätökset tämän lain nojalla.

2 HYVÄ VUOKRAVÄLITYSTAPA

Asuntojen vuokravälityksen alalle on luotu käsite ”hyvä vuokravälitystapa”, jotta kaikki vuokravälittäjät saataisiin toimimaan yhteisten pelisääntöjen mukaan. Jokaisen välitysliikkeen tulisi noudattaa hyvää vuokravälitystapaa. Ohjeistus koskee aina asunnon vuokrausta, eli toimintaa, jolla saadaan vuokrauksen osapuolet, vuokralainen ja vuokranantaja, kosketuksiin toistensa kanssa vuokrasopimuksen solmimiseksi. Myös Vuokramaailma noudattaa kaikessa toiminnassaan Hyvää vuokravälitystapaa, joka on perehdytysoppaan liitteenä.

3 ASIAKASPALVELU

Hyvä asiakaspalvelu on yksi Vuokramaailman Tampereen toimipisteen tärkeimmistä kilpailukeinoista. Tavoitteena on tarjota parempaa asiakaspalvelua kuin alueen muut vuokravälitysliikkeet. Asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen henkilökohtainen ja luottamuksellinen vuorovaikutus on tärkeää, joten Vuokramaailmassa pyritään siihen, että sama henkilö on aina yhteydessä vuokranantajaan. Vuokranantajat ovat Vuokramaailman pääasiakkaita, koska he tekevät toimeksiannon yrityksen kanssa ja maksavat välityspalkkion.

Tärkeintä asiakaspalvelijan roolissa on tarjota oikeanlaista palvelua eri asiakkaille. Osa asiakkaista ei ole aikaisemmin vuokrannut asuntoa, osa taas on toiminut vuokranantajana jo kymmeniä vuosia. Vuokravälittäjän tehtävänä on tunnistaa asiakkaan tarpeet toimeksiannon suhteen sekä annettava riittävä määrä tietoa Vuokramaailman palveluista. Myös vuorovaikutuksen määrä toimeksiantajaan on asiakaskohtaista.

Kuunteleminen, rehellisyys ja lupauksen pitäminen sekä asiantuntijuus ovat tärkeimpiä tekijöitä hyvän asiakaspalvelun takaamiseksi. Vuokravälittäjän on osattava kuunnella asiakasta sekä hänen toiveitaan ja tavoitteitaan. Suurin osa ongelmatilanteista ja väärinymmärryksistä voidaan korjata sillä, että asiakkaan sanoma kuunnellaan tarkasti ja kirjataan muistiin. Tärkeintä on löytää asiakkaan puheen ydinsanoma, asia, jonka vuokranantaja tai vuokralainen haluaa välittäjälle kertoa.

Kuuntelun ja asiakkaan ydinsanomien löytämisen lisäksi asiakaspalvelijan on pystyttävä toteuttamaan asiakkaalle lupaamansa asiat. Mikäli välittäjä on esimerkiksi luvannut ottaa yhteyttä asiakkaaseen tietyssä päivänä, on hänen myös pidettävä lupauksensa. Välittäjä ei voi koskaan esimerkiksi luvata tiettyä asuntoa vuokralaiselle, koska vuokranantaja on se henkilö, joka tekee päätöksen vuokralaisesta.

Asiakkaiden on myös helpompi luottaa asiakaspalvelijaan, mikäli hän on osoittanut vahvaa ammattitaitoa ja asiantuntijuutta. Mikäli välittäjä ei tiedä

vastausta asiakkaan kysymykseen, on se selvitettävä ja kerrottava asiakkaalle mahdollisimman pian. Välittäjän on tunnettava yrityksen tarjoamat palvelut ja se, mitä palveluita esimerkiksi toimeksianto ja välityspalkkio sisältävät. Vuokravälittäjän on myös tunnettava vuokravälittäjän käyttämisen hyödyt siihen verrattuna, että vuokranantaja vuokraisi asunnon itse. Tärkeää on myös tietää yrityksen kaikkien työntekijöiden tiedot ja yritystiedot, jotka ovat tarkemmin luvussa 11.

Mikäli Vuokramaailmaan tulee asiakasreklamaatioita, on ne selvitettävä välittömästi ja niistä on vastattava myös asiakkaille. Monille asiakkaille riittää vastaukseksi se, että Vuokramaailman työntekijä pahoittelee tilannetta ja kertoo esimerkiksi oikaisseensa markkinoinnissa olleen virheellisen tiedon. Vaikka asiakas olisikin reklamaatiotilanteessa kiihtynyt tai suuttunut, on välittäjän aina oltava rauhallinen. Asiakkaan puheen kuuntelu ja tärkeimpien kohtien ottaminen muistiin on usein asiakastakin rauhoittava tekijä. Vaikka asiakas olisikin asiassa väärässä, tai esimerkiksi ymmärtänyt sopimuksen väärin, ei asiakasta voida syyllistää tai sanoa hänen olevan väärässä. Reklamaatioista saatava kehittävä asiakaspalaute ja parannusehdotukset on hyvä kirjoittaa ylös ja lähettää eteenpäin muille Vuokramaailman työntekijöille.

4 TOIMEKSIANTO

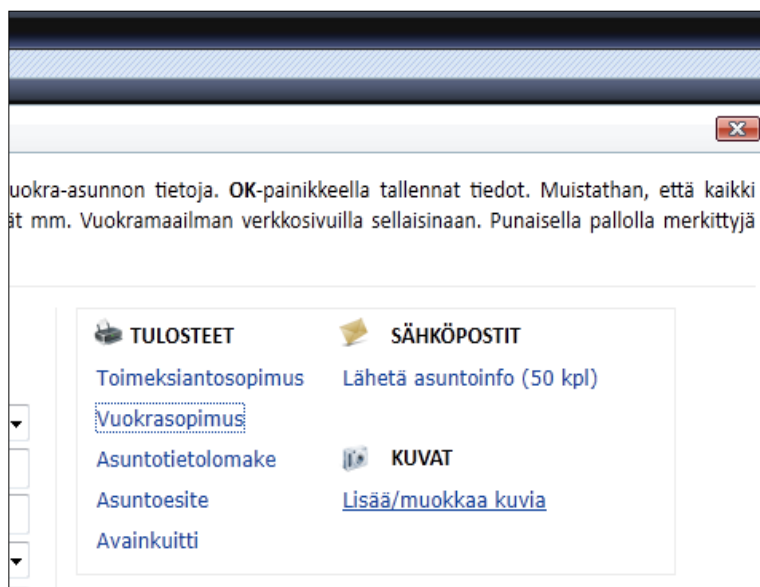
Vuokramaailmalle tulee toimeksiantoja puhelimitse, asiakaskäynneillä, sähköpostitse sekä kotisivujen kautta. Toimeksiannot kirjataan Vuokramaailman intraan, eli Vuokra-asunnot välilehti ja vihreä + -merkki josta tulee uusi toimeksianto. Mikäli asunto on jo aiemmin ollut Vuokramaailmalla välityksessä, avataan vanha tiedosto ja klikataan ”Kopioi uudeksi”-painiketta.



Asunnon tiedot täytetään toimeksiantoon ja tallennetaan. Mikäli asunnosta on kuvia, ne lisätään tietoihin ”Kuvien lisääminen/muokkaaminen”-kohdasta. Vuokramaailman intraan kuvat tulee lisätä siinä järjestyksessä kuin niiden haluaa kotisivuilla olevan, järjestystä ei voi jälkeinpäin muuttaa.

Kun toimeksiannossa on kaikki tiedot, tulostetaan yläreunasta kaksi kappaletta toimeksiantosopimuksia sekä asuntotietolomake, jotka tarvitaan jokaisesta asunnosta.

Sekä toimeksiantosopimukseen että asuntotietolomakkeeseen tarvitaan vuokranantajan, eli asunnon omistajan allekirjoitus. Mikäli asunnolla on useampi omistaja, allekirjoittavat sopimuksen ja asuntotietolomakkeen kaikki omistajat. Toimeksiantosopimuksen vuokranantaja voi tulla kirjoittamaan toimistolle, tai sopimukset voidaan postittaa hänelle. Mikäli toimeksiantosopimus ja asuntotietolomake postitetaan, liitetään mukaan myös Vuokramaailman käyntikortti sekä palautuskuori, jossa on valmiina postimerkki sekä Vuokramaailman osoitetiedot.



Vuokra-asunnot välilehden lisäksi jokainen kohde merkataan Myynti VM -välilehdelle, joka on tarkoitettu välityspalkkioiden laskutusta varten. Vihreästä +

-merkistä saa uuden tiedoston, johon kirjoitetaan tarvittavat tiedot asuntokohtaisesta toimeksiannosta. Myynti VM tiedostoon tulee tallentaa toimeksiannon numero, asunnon osoite sekä välityspalkkio. Lisäksi vuokranantajan nimi ja osoitetiedot liitetään laskutustietoihin. Kun asuntoon ei vielä ole kirjoitettu vuokrasopimuksia, valitaan statukseksi ”Odottaa laskutustietoja”.

The screenshot shows a web form titled "Uusi tietue" (New record) with a close button in the top right corner. Below the title is a green plus icon and a message: "Tällä lomakkeella voit syöttää myyntiseurantaan uuden tietueen. Syötä tarvittavat tiedot ja paina OK-painiketta." (With this form you can enter a new record into the sales monitoring. Enter the required information and click the OK button.)

The form contains the following fields:

- Toimeksiannon numero: [text input]
- Vuokrasop. pvm: [20] [07] [2011] (date dropdowns)
- Kaupunki: [Tampere] (dropdown menu)
- Asunnon osoite: [text input]
- Välityspalkkio: [text input] EUR
- Omistajan nimi: [text input]
- Omistajan osoite: [text input]
- Status: [dropdown menu]
- Muistiinpanot: [text input]

4.1 Asunnon arviointi ja hinta-arvio

Kaikilla uusilla Vuokramaailman asunnoilla käydään tekemässä arviointikäynti, jonka yhteydessä otetaan usein valokuvat asunnosta. Arviointikäynnillä katsotaan asunto läpi ja arvioidaan sen kuntoa sekä mahdollista vuokrapyyntöä. Asunnon yleiskunto, pintamateriaalit sekä tehdyt remontit tarkistetaan. Lisäksi vuokranantajalle annettavaan hinta-arvioon vaikuttavat myös esimerkiksi taloyhtiön kunto, asuinalueen ja paikkakunnan palvelut sekä suosio, liikenneyhteydet ja esimerkiksi koulujen tai korkeakoulujen sijainti.

Muistilista arviointi-/toimeksiantokäynnille:

- tyhjä vuokranantajan toimeksiantolomake
- tyhjä asuntotietolomake
- kaksi tyhjää avainkuuttia
- kamera
- käyntikortti

4.2 Asunnon tiedot ja isännöitsijäntodistus

Asunnon perustiedot – pinta-ala, huoneluku, kunto sekä omistajatiedot pyydetään aina vuokranantajalta. Lisäksi asunnon tietoihin liitetään isännöitsijäntodistuksesta saatavat tiedot. Välityslain (1074/2000) mukaan jokaisesta välittäjällä välityksessä olevasta asunnosta tulee olla isännöitsijäntodistus sekä energiatodistus. Suppean isännöitsijäntodistuksen sekä energiatodistuksen tilaaminen ja kustannukset ovat vuokranantajan vastuulla. Isännöitsijäntodistuksesta ilmenee esimerkiksi taloyhtiöön tulevat remontit, jotka on ilmoitettava asunnon markkinoinnissa sekä asuntonäytöillä. Lisäksi vuokralaisella on oikeus nähdä isännöitsijäntodistus.

4.3 Valokuvaus

Kaikki Vuokramaailmalla välityksessä olevat asunnot pyritään kuvaamaan mahdollisimman pian toimeksiannon saamisen jälkeen. Osa asunnoista kuvataan tyhjinä ja osa silloin, kun edellinen vuokralainen on vielä paikalla. Vuokralaisia tai asunnossa asuvaa toimeksiantajaa pitää aina muistuttaa siitä, että esimerkiksi toimeksiannon yhteydessä tulemme kuvaamaan asunnon. Näin asukas pystyy valmistautumaan kuvaukseen ja siivoamaan tai järjestelemään asuntoaan. Jokaiselta asukkaalta pitää olla lupa kuvausta varten ja kuvissa ei saa näkyä asukkaan henkilökohtaisia tavaroita, esimerkiksi valokuvia, nimiä tai henkilötietoja.

Asunnosta otetaan aina sekä ulko- että sisäkuvia. Ulkokuva on yleinen kuva asuintalosta joka kertoo vuokra-asunnon hakijoille vuokrattavan kohteen tarkan sijainnin. Asunnon sisäkuvat tulee ottaa jokaisesta asuinhuoneesta, erityisen tärkeitä ovat kuvat olohuoneesta, keittiöstä, makuuhuoneista, parvekkeesta ja kylpyhuoneesta. Valokuvien tulisi olla selkeitä ja antaa mahdollisimman laaja käsitys siitä, millainen pohjaratkaisu ja pintamateriaali asunnossa on. Kuvien tehtävänä on olla mahdollisimman laajoja, joten niitä ei kannata ottaa esimerkiksi vain seinistä tai kaapeista. Kuvauksen jälkeen valokuvat ladataan tietokoneelle ja lisätään intraan, Vuokraoveen ja Jokakotiin. Asunnon profiilikuvaksi laitetaan edustavin kuva asunnosta. Kylpy- ja vaatehuonekuvat ovat järjestyksessä viimeisten joukossa.

5 NÄYTÖT

Asunnoilla järjestetään näyttöjä, kun asuntoon on tullut kyselyitä puhelimitse, sähköpostilla tai Internet-sivujen kautta. Näytöt voivat olla joko avoimia tai yksityisiä näyttöjä. Suosituimmille kohteille järjestetään avoimia näyttöjä, joihin ei tarvitse erikseen ilmoittautua, ja joihin odotetaan tulevan paljon katsojia. Näytöillä välittäjän tehtävänä on esitellä asunto, vastata hakijoiden kysymyksiin sekä vastaanottaa asuntohakemuksia. Lisäksi näytöillä on hyvän vuokravälitystavan mukaan oltava tarjolla asunnon esitteitä, jotka hakijat voivat ottaa mukaansa.

Mikäli asunto on edelleen edellisen vuokralaisen käytössä, on näytöstä sovittava hänen kanssaan. Vuokralainen voi joko itse olla paikalla näyttöjen aikana, tai antaa välitysliikkeelle luvan tulla omilla avaimilla sisälle. Vuokralaisen kanssa on oltava joustava näyttöaikojen suhteen, mutta vuokralainen ei lain mukaan kuitenkaan voi toiminnallaan estää näyttöjen toteutumista tai kieltää välitysliikkeeltä pääsyä huoneistoon.

Jokaisen näytön jälkeen otetaan yhteyttä vuokranantajaan ja kerrotaan hakijoista. Vaikka näytölle ei olisi tullut katsojia tai he eivät ole hakeneet

asuntoa, ilmoitetaan vuokranantajalle näytöstä joka tapauksessa. Yhteydenpidon avulla varmistetaan se, että vuokranantaja tietää välittäjän työskentelevän asunnon vuokraamisen eteen. Yhteydenpidon avulla saadaan myös laskettua peruutettujen toimeksiantojen määrää.

Asuntonäyttöjen muistilista:

- i. asunnon esitteet
- ii. asunnon lisätietojen kirjaaminen ylös asuntoesitteeseen: taloyhtiön yleiset tilat sekä vuokrauksen ehdot
- iii. avaimet
- iv. tyhjät asuntohakemukset ja kyniä

5.1 Hakemukset

Asuntonäytöillä kerätään hakemuksia henkilöiltä, jotka ovat kiinnostuneet kyseisen asunnon vuokraamisesta. Jokainen hakija täyttää hakemuksensa itse ja palauttaa sen välittäjälle. Mikäli vuokralainen haluaa vuokrasopimuksen esimerkiksi myös puolisonsa tai kämppekaverinsa nimiin, on kaikkien asuntoa hakevien tiedot saatava kirjallisina. Välittäjän tehtävänä on kerätä asuntohakemukset sekä tarkistaa, että kaikki tarvittavat tiedot on täytetty ja lomake allekirjoitettu. Erittäin tärkeitä tietoja ovat hakijan nimi, puhelinnumero sekä henkilötunnus. Lisäksi työ- ja opiskelutiedot ovat tärkeitä, koska ne kertovat hakijan maksukyvyistä myös vuokranantajalle. Mikäli hakija ei ole täyttänyt kaikkia kohtia, voi välittäjä pyytää tarkentamaan hakemusta ja kysyä lisäkysymyksiä esimerkiksi siitä, millaisissa tehtävissä hakija työskentelee tai mitä alaa hän opiskelee, kuinka pitkään opinnot vielä jatkuvat tai koska työsuhde on alkanut.

Mikäli hakija ei halua palauttaa hakemusta näytöllä, vaan miettiä asiaa vielä näytön jälkeen, voi hakijalle antaa tyhjän hakemuksen ja pyytää sen palauttamista seuraavaan arkipäivään mennessä. Hakemuksen voi tällöin palauttaa sähköpostitse vapaamuotoisesti kirjoitettuna tai Vuokramaailman toimistolle.

5.2 Avaimet

Näytölle tarvitaan mukaan avaimet, jotta asuntoon päästään sisälle. Näytön jälkeen avaimet on palautettava takaisin Vuokramaailman toimistolle niille kuuluvaan paikkaan. Mikäli toimistolla ei ole avaimia asuntoon, on näytöstä sovittava nykyisen vuokralaisen tai vuokranantajan kanssa.

6 HAKEMUSTEN KÄSITTELY

Asuntonäytössä saadut hakemukset pyritään käsittelemään mahdollisimman pian näytön jälkeen, viimeistään näytön jälkeisenä päivänä. Hakemusten käsittely pyritään tekemään mahdollisimman pian, jotta hakijat saavat tiedon siitä, ovatko saaneet asunnon vai eivät. Lisäksi hakemusten nopea käsittely poistaa hakemusten peruutuksia.

6.1 Luottotiedot

Asunnon hakijalta luottotiedot voidaan tarkistaa vain, jos hän on asuntohakemuksessa antanut siihen kirjallisen luvan. Luottotiedot tarkistetaan useimmiten vain yhdeltä hakijalta, joka vaikuttaa sopivimmilta vuokralaiselta. Luottotiedot tarkistetaan valtakunnallisesta Asiakasrekisteri-sivustosta hakijan henkilötunnuksen avulla. Vuokranantajalle kerrotaan hakijan mahdollisista luottotietohäiriöistä automaattisesti, eikä vuokranantajan tarvitse erikseen luottotietoja kysyä. Tulevan vuokralaisen luottotietosivu voidaan tulostaa sekä liittää asuntohakemukseen mukaan. Erityisesti luottotietolomake tulostetaan, mikäli hakijalla on luottotietomerkintöjä.

6.2 Muu arviointi

Vuokralaisten maksukykyä sekä sopivuutta asunnon vuokralaiseksi tarkastetaan myös muuten kuin luottotietojen avulla. Hakemuksen perusteella

voidaan arvioida hakijan maksukykyä esimerkiksi työpaikan sekä tulojen avulla. Lisäksi vuokranantajalle voi kertoa hakijan käytöksestä näytön aikana, asioista joita hakija on kertonut, mutta mitä ei ole merkattu hakemukseen sekä hakijan yleisestä olemuksesta


7 VUOKRASOPIMUKSEN KIRJOITUS

Kun asunnon vuokraamisesta on päästy yhteisymmärrykseen sekä vuokralaisen että vuokranantajan kanssa, voidaan sopia päivämäärä ja kellonaika jolloin vuokrasopimus allekirjoitetaan. Yleensä pyritään siihen, että vuokralainen ja vuokranantaja tulisivat allekirjoittamaan vuokrasopimuksen samaan aikaan, jotta he tapaisivat toisensa ja asioiden käsittely nopeutuisi. Mikäli tämä ei kuitenkaan onnistu, pyydetään vuokralainen ensin toimistolle allekirjoittamaan vuokrasopimus, jonka jälkeen vuokranantajalle voidaan lähettää vuokrasopimukset postissa allekirjoitettavaksi. Vuokralaiselta pyritään saamaan allekirjoitus sopimukseen ensin, koska vuokralaisten tekemät peruutukset vuokrasopimuksia koskien ovat yleisiä. Halutessaan vuokranantaja tai vuokralainen voi antaa toiselle henkilölle luvan allekirjoittaa vuokrasopimuksen, mikäli siitä on todisteena valtakirja.

Välittäjän tehtävänä on kirjoittaa vuokrasopimus valmiiksi allekirjoitustilaisuutta varten. Vuokrasopimus tehdään Vuokramaailman intrassa. Ennen intran käyttöä vuokralainen tulee kuitenkin rekisteröidä Vuokramaailman asiakkaaksi Internet-sivujen kautta. Kotisivuilta valitaan kohta ”Palvelut vuokralaisille” → ”Ilmoittaudu asunnonhakijaksi”.

Sähköiselle lomakkeelle kirjataan hakijan nimi, henkilötunnus, puhelinnumero sekä sähköpostiosoite. Mikäli yhteinen vuokrasopimus kirjataan kahden henkilön nimiin, valitaan ”Mukana muuttaa” -valikosta toivottu kohta. ”Kaupunki”-valikosta valitaan vielä toimiston sijaintikaupunki, jolloin tiedot tulevat intrassa oikeaan kohtaan. Tämän jälkeen tiedot tallennetaan.

Asiakastietojen rekisteröinnin jälkeen intran asuntokohtaiselta sivulta valitaan kohta ”Vuokrasopimus”.

 Tällä lomakkeella valitset/syötät vuokrasopimukseen vuokralaisen tiedot. OK-painikkeella pääset tulostamaan itse vuokrasopimuksen tietojen syötön jälkeen.

Valitse vuokralainen:

Sopimuksen päivämäärä: 13 ▾ 07 ▾ 2011 ▾


Sopimuksen alkamisajankohta: 05 ▾ 07 ▾ 2011 ▾

Voimassaoloajan tarkennus: Ensimmäinen mahdollinen irtisanomispäivä on x.y.

Vuokranmaksupäivä: 05. ▾

Vuokran korotusperuste:

Muut ehdot:

 OK

Asuntoon valitaan ”valitse vuokralainen” - pudotusvalikosta oikea vuokralainen sekä vaihdetaan sopimuksen kirjoitus- sekä alkamispäivä. Mikäli vuokranantajan kanssa on sovittu vuokrasopimuksen vähimmäisajasta, laitetaan oikea päivämäärä ”voimassaoloajan tarkennus”- kohtaan. Jos vuokranantajan kanssa on sovittu esimerkiksi vähintään vuoden pituisesta vuokrasopimuksesta, ja sopimus alkaa 1.9.2011, on ensimmäinen mahdollinen irtisanomispäivä 1.7.2012. Vuokranmaksupäivä on yleensä jokaisen kuukauden 5. päivä, ellei vuokralaisen ja vuokranantajan kanssa muuta ole sovittu. Vuokrankorotusperusteeseen kirjataan elinkustannusindeksin pisteluku tai muu peruste, tarkemmin kohdassa 7.2. Muut ehdot kohta täytetään Vuokrapohjatiedoston perusteella, tarkemmin kohdassa 7.5.

Painamalla OK-painiketta ohjelma lataa vuokrasopimuksen tulostettavaan muotoon. Sopimusta voi muokata painamalla takaisin-nuolta, jolloin pääsee takaisin lomakepohjaan. Kun vuokrasopimus on valmis, tulostetaan se valmiiksi allekirjoitustilaisuutta varten. Sopimuksia tulostetaan aina kolme kappaletta – yksi vuokranantajalle, yksi vuokralaiselle sekä yksi Vuokramaailmalle.

7.1 Määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus

Suurin osa vuokrasopimuksista on toistaiseksi voimassa olevia, lisänä lauseke siitä, että ensimmäinen irtisanomispäivä on 10 kuukauden kuluttua sopimuksen alkamispäivästä. Lisälausekkeella pyritään takaamaan se, että vuokrasuhde kestäisi vähintään vuoden. Lisälauseke sitoo molempia vuokrauksen osapuolia, mutta vuokralaiselle annetaan mahdollisuus irtisanoa asunto aiemmin yhden kuukauden sanktiovuokraa vastaan. Sanktiovuokran periminen on vuokranantajan vastuulla.

Määräaikaisia sopimuksia tehdään, mikäli vuokranantaja näin toivoo. Määräaikainen vuokrasopimus sitoo molemmat osapuolet tietyn ajan pituiseen vuokraukseen ilman irtisanomismahdollisuutta. Mikäli vuokralainen tai vuokranantaja haluaa irtisanoa määräaikaisen vuokrasopimuksen, täytyy irtisanominen vahvistaa käräjäoikeudessa.

7.2 Vuokran korottaminen

Kaikkiin vuokrasopimuksiin lisätään lauseke vuokran korottamisen perusteista, joka määräytyy yleensä vuokranantajan toiveen mukaan. Vuokrankorotuksen määrä tulee kuitenkin kaikissa sopimuksissa olla kohtuullinen. Suurin osa vuokrasopimuksista sidotaan elinkustannusindeksiin, jolloin vuokrasopimukseen merkitään sen solmimisajankohdan mukainen elinkustannusindeksin pisteluku sekä maininta siitä, että ensimmäinen korotuspäivä on aikaisintaan vuoden kuluttua vuokrasopimuksen alkamisesta. Muita yleisiä korotusperusteita on vuokran määrän sitominen taloyhtiön yhtiövastikkeiden hintaan tai kolmen (3) prosentin vuosittainen korotus.

7.3 Yhteisvastuullinen vuokrasopimus

Vuokralaisten sitä pyytäessä voidaan heille kirjoittaa yhteisvastuullinen vuokrasopimus. Yhteisvastuullinen vuokrasopimus kirjoitetaan useimmiten kahdelle ystävälle, jotka ovat muuttamassa yhteiseen asuntoon. Molemmat vuokralaiset lisätään erikseen Vuokramaailman asiakkaiksi kotisivujen kautta. Vuokralaisille kirjoitetaan omat vuokrasopimukset joihin lisätään yhteisvastuullisuuslauseke. Lausekkeessa on määritelty molempien vuokralaisten osuus vuokrasta ja vuokravakuudesta. Lisäksi vuokrasopimuksen tulee sisältää lausekkeet ”Sopimus on yhteisvastuullinen henkilön a (henkilötunnus) ja henkilön b (henkilötunnus) kesken. Jos toinen osapuoli irtisanoo oman sopimuksen tai muuten laiminlyö vuokran maksua, siirtyy koko vuokra maksettavaksi toiselle osapuolelle.” ja ”Henkilön a vuokra pp.kk.vvvv lähtien on xxx€ ja vesimaksu xx€. Henkilön a vakuusmaksu on xxx€ , joka maksetaan vuokranantajan tilille pp.kk.vvvv mennessä.”.

7.4 Hinnat ja vakuudet

Vuokrasopimukseen kirjataan vuokran määrä ja maksupäivä, vuokravakuuden määrä ja viimeinen maksupäivä sekä muut maksut, jotka vuokran yhteydessä tulee suorittaa. Vuokra ja vuokravakuus tallentuvat automaattisesti vuokrasopimukseen, eikä niitä siihen erikseen merkata. Vuokran lisäksi vuokralainen on useimmiten vastuussa esimerkiksi asunnon vesimaksusta sekä sähkökuluista. Kaikilta vuokralaisilta vaaditaan kotivakuutus, joka tulee olla mainittuna vuokrasopimuksessa.

7.5 Vuokrasopimuksen lisälausekkeet

Vuokrasopimukseen lisätään aina vakiokohdat lisälausekkeiksi esimerkiksi asunnon kunnosta sekä palovaroittimesta. Kaikki lisätiedot löytyvät Vuokrapohjat-tiedostosta. Mikäli vuokranantajalla tai vuokralaisella on jotain lisättävää vuokrasopimukseen, voidaan asia lisätä sopimukseen, mikäli se sopii

molemmille osapuolille. Useimmiten lisälausekkeita pyydetään esimerkiksi piha-alueen hoitoon liittyvästä työnjaosta tai tiettyjen kodinkoneiden korjausvelvollisuudesta.

7.6 Fennian kotivakuutukset

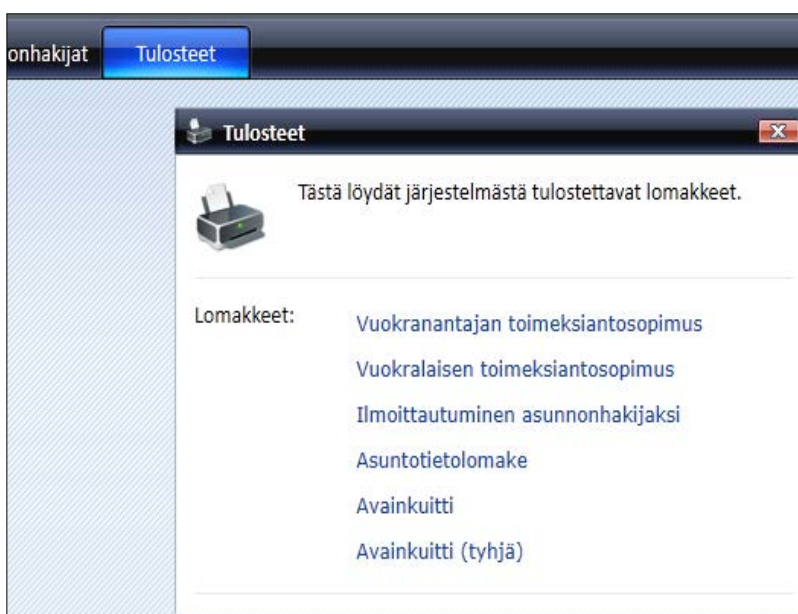
Vuokramaailma tekee yhteistyötä vakuutusyhtiö Fennian kanssa. Uusille vuokralaisille tarjotaan Fennian kotivakuutuksia vuokrasopimuksen kirjoituksen yhteydessä. Hintataulukosta tarkistetaan pinta-alaa vastaava hinta. Vuokralaisen tulee täyttää Fennian kotivakuutushakulomake, joka lähetetään sähköpostitse eteenpäin Fenniaan. Lomakkeeseen kirjataan aina, jos kyseessä on vain tarjouspyyntö, jolloin Fennia ottaa vuokralaiseen yhteyttä ja tekee hänelle tarjouksen vakuutuksesta.

8 AVAIMIEN VASTAANOTTO JA LUOVUTUS

Toimistolla otetaan vastaan asuntojen avaimia niin toimeksiantajilta kuin vuokralaisiltakin. Avainten vastaanotosta ja luovutuksesta tulee aina olla kuittaus. Jokainen vastaanotettu avain merkataan Toimeksiannot-kansiossa olevaan avainlistaan. Avainlistaan kirjoitetaan asunnon koko osoite. Avaimissa ei ole nimilappuja osoitteineen, vaan avaimiin laitetaan Vuokramaailman avaimenperä, johon kirjoitetaan avainlistassa oleva numerokoodi, esimerkiksi D 123. Näin avaimet pysyvät nimettöminä. Avaimia luovutettaessa avaimenperä poistetaan avaimista ja asunnon osoite viivataan yli avainlistasta.

8.1 Avainkuitit

Tyhjiä avainkuitteja voi tulostaa intrasta kohdasta ”tulosteet” → ”avainkuitti (tyhjä)”. Avainkuittiin tulee aina merkata asunnon osoite, luovuttajan sekä vastaanottajan nimi ja avainten määrä ja avaintyyppi. Avaintyyppejä ovat esimerkiksi Abloy exec, ura-avain tai turvalukon avain. Vuokramaailma tarvitsee aina avainkuitin josta löytyvät sekä Vuokramaailman työntekijän että avaimen luovuttajan tai vastaanottajan allekirjoitukset sekä allekirjoitusten päivämäärä.



8.2 Kuitti vuokravakuudesta

Vuokralaisten tullessa noutamaan uuden asuntonsa avaimia toimistolta, on heidän esitettävä kuitti vuokravakuuden maksamisesta. Kuitiksi riittää tuloste verkkopankista, maksuautomaatin kuitti tai pankista saatava kuitti. Mikäli vuokravakuus on tehty pankin panttaussopimuksena, on siitä oltava kopio Vuokramaailmalla ja alkuperäinen panttaussopimus lähetetään vuokranantajalle postissa. Mikäli vuokralainen ei ole maksanut vuokravakuutta, tai pysty osoittamaan vakuudesta kuittia, ei avaimia voida hänelle luovuttaa. Sekä avainkuitti että todiste vuokravakuudesta laitetaan arkistoon asunnon muiden papereiden kanssa.

9 TOIMISTON YLEISET ASIAT

Vuokramaailman Tampereen toimipiste sijaitsee keskusta-alueella, ja toimipaikan osoite on Hallituskatu 9 33200 Tampere. Vuokramaailman autopaikka sijaitsee taloyhtiön autohallissa, paikka numero 26. Toimiston työntekijät siivoavat vuorollaan toimitilat tarpeen mukaan, yleensä noin kerran viikossa. Taloyhtiön roskasäiliöt sijaitsevat takapihalla.

Mikäli toimistolle tarvitaan lisää toimistotarvikkeita, esimerkiksi tulostuspapereita, tarralappuja, kyniä tai kansioita, käydään ne hakemassa toimistotarvikeliikkeestä. Kotimaailmalla on tili Staples-toimistotarvikeliikkeessä, osoitteessa Kuokkamaantie 4 A.

Toimistoa pyritään pitämään avoinna arkisin klo 10-17. Mikäli toimistoa kuitenkin joudutaan sulkemaan päivällä, laitetaan oveen lappu, jonka pohja löytyy Dropboxista. Lappuun kirjataan arvioitu aika, jolloin toimisto avataan uudestaan sekä Vuokramaailman yhteystiedot. Jokaisena päivänä viimeinen lähtijä sammuttaa valot sulakekaapista ja katkaisijasta, tarkistaa kahvinkeitin sekä lukitsee avainkaapin ja toimiston oven.

9.1 Käteismaksujen vastaanotto

Toimistolle otetaan vastaan käteismaksuja sekä Vuokramaailman että Kotimaailman puolelta. Vuokramaailman puolelta käteismaksuina otetaan vastaan vuokranantajien maksamia välityspalkkioita. Vuokranantajan maksaessa välityspalkkion käteisellä ei häneltä peritä viiden euron laskutuslisää. Mikäli asiakas suorittaa käteismaksun, tulee häneltä pyytää aina tasarahaa, koska toimistolla ei ole vaihtokassaa. Asiakkaalle kirjoitetaan aina kuitti käteismaksusta. Molemmat kuittipohjat löytyvät Dropboxista nimellä "Kuittipohja vm päivitetty 7.3." ja "KM kuittipohja". Kuitteihin kirjataan maksettu summa, asunnon osoite, asiakkaan nimi sekä paikka ja päivämäärä. Kuitti tulostetaan ja allekirjoitetaan.

Käteinen raha laitetaan Nordean rahapussiin ja siitä kirjoitetaan Nordean tilisiirtolomake. Viestiin laitetaan laskun numero, joka tulee pyytää toimitusjohtajalta. Käteinen raha viedään aina saman päivän aikana Nordean yösäilöön, osoitteeseen Hämeenkatu 22 (Kauppakadun puolella).

10 VUOKRAMAAILMA, VUOKRAOVI JA JOKAKOTI

Vuokramailmalla välityksessä olevia asuntoja markkinoidaan Vuokramailman nettisivujen kautta, Vuokraovi.com -palvelussa sekä Jokakoti.fi -palvelussa. Vuokramailman kotisivuille kohteet tulevat automaattisesti intran kautta, muille sivuille ne pitää lisätä yksitellen. Intran tapaan myös Vuokraovi ja Jokakoti säilyttävät jo aiemmin välityksessä olleiden asuntojen tiedot. Lisäksi asuntoja markkinoidaan Vuokramailman asiakasrekisterin kautta. Asunnonhakijat -välilehdeltä löytyvät kaikki henkilöt, jotka ovat jättäneet yhteystietonsa Vuokramailmalle. Intran toimeksiantokansion ”Lähetä asuntoinfo” -kohtaa klikkaamalla ohjelma lähettää automaattisen sähköpostin jokaiselle hakijalle, jonka hakukriteereihin asunto sopii.

11 VUOKRAMAAILMAN TOIMIPISTEIDEN YHTEYSTIEDOT

Turku:

Hans Ekholm, toimitusjohtaja

puh. 040 822 7550 info@kotimaailma.com

Salla Saarnio

puh. 050 377 6720 salla.saarnio@kotimaailma.com

Carl-Henrik Hagelstam

puh. 050 377 6760, c.hagelstam@kotimaailma.com

Turun harjoittelija

puh. 050 377 6980, turku@vuokramaailma.com

Tampere:

Päivi Takkunen

puh. 050 377 6982 paivi.takkunen@kotimaailma.com

Annika Huhtala

puh. 050 377 6030 annika.huhtala@kotimaailma.com

Tampereen harjoittelija

puh. 050 377 6981 tampere@vuokramaailma.com

Oulu:

Eija Jormalainen

puh. 050 377 6983 eija.jormalainen@kotimaailma.com

Oulun harjoittelija

puh. 050 377 6938, oulu@vuokramaailma.com