

LIIKETOIMINTASUUNNITELMA KOIRAHOTELLI BONA

Tiivistelmä

Tekijä(t) Santiesteban, Aino-Maria	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 27 + 16	Valmistumisaika Kevät 2019
Työn nimi Liiketoimintasuunnitelma Koirahotelli Bona		
Tutkinto Restonomi		
Tiivistelmä <p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on luoda liiketoimintasuunnitelma koirahotelli Bonalle, omalle yritykselleni, jota ei ole vielä perustettu. Tavoitteena on tutkia, mitä uuden yrityksen perustaminen vaatii niin yrittäjänä kuin lainsäädännöllisestikin sekä mikä merkitys asiakkaalla ja palveluilla on yrityksessä.</p> <p>Työn teoreettinen osuus koostuu yrittäjyydestä ja lainsäädännöstä sekä asiakkaan, palvelujen ja alan toiminnan tutkimisesta. Työn tavoitteena on tutkia, mitä ominaisuuksia yrittäjältä vaaditaan sekä miten eri säädökset ja lait on otettava huomioon eläinalan yritystä perustettaessa. Työssä selvitetään myös asiakasymmärryksen merkitystä yritykselle, pohditaan koiran ja omistajan asemaa yrityksen asiakkaina, tutkitaan palveluprosessin kulkua sekä selvitetään eläinalan ja koirahotellien toimintaa Suomessa.</p> <p>Opinnäytetyön toiminnallinen osuus on liiketoimintasuunnitelma koirahotelli Bonalle. Liiketoimintasuunnitelma antaa kuvauksen hotellin toiminnasta ja sisältää käytännön toimenpiteet ja tiedot hotellista.</p> <p>Opinnäytetyötä varten teetettiin kysely liittyen koirahotellien käytettävyyteen, palveluihin ja mahdollisiin asiakkaisiin. Kyselyn tavoitteena oli selvittää koirahotellien palvelujen käyttöä koiranomistajien keskuudessa sekä toivottua palvelutarjontaa. Kyselyssä kartoitettiin myös omistajan valintaan vaikuttavia tekijöitä sekä ammattitaidon tärkeyttä yrityksessä. Kysely oli saatavilla Facebookissa kahden viikon ajan ja siihen kertyi vastauksia 144.</p>		
Asiasanat liiketoimintasuunnitelma, yrittäjyys, lainsäädäntö, kyselytutkimus, palvelu, asiakas		

Abstract

Author(s) Santiesteban, Aino-Maria	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2019
	Number of pages 27 + 16	
Title of publication Business plan for a dog hotel Bona		
Name of Degree Bachelor of Business, Tourism and Hospitality Management		
Abstract <p>The aim of this thesis was to create a business plan for a dog hotel Bona, my own company that is yet to be established. The study examines what establishing a company requires of the entrepreneur as a person and regarding legislation. The study also examines what is the importance of the customer and services in a company.</p> <p>The theoretical part of the thesis focuses on entrepreneurship, legislation and customers, services and dog hotel sector. The objective is to study what qualities an entrepreneur needs to possess and how to take into account the different regulations and laws when starting a business related to animals. It also studies the importance of having an understanding of customers, reflecting the role of the dog owner and the dog as a customer. It analyzes the service process and activity of animal business and dog hotels in Finland.</p> <p>The functional section of the thesis is a business plan for the dog hotel Bona. The business plan describes the functions and includes the practical operation and information about the hotel.</p> <p>As a research method, a questionnaire was sent to have information about the availability of dog hotels, services and potential customers. The aim of the survey was to investigate the use of dog hotel services among dog owners as well as the desired service offering. The purpose was also to identify the affecting factors in a decision-making, and the importance of professionalism in a company. The survey was available during two weeks in Facebook and obtained 144 answers.</p>		
Keywords business plan, entrepreneurship, legislation, survey research, customer, services		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	YRITTÄJYYS JA LAINSÄÄDÄNTÖ.....	3
2.1	Yrittäjyys ja yrittäjäksi ryhtyminen	3
2.2	Yrittäjyys henkilökohtaisella tasolla.....	4
2.3	Yrittäjän SWOT-analyysi.....	4
2.4	Yksityinen elinkeinonharjoittaja.....	6
2.5	Lainsäädäntö yrityksen perustamisessa	7
3	KOIRA-ALAN TOIMINTA, PALVELUT JA ASIAKAS.....	10
3.1	Koirat ja koira-alan toiminta Suomessa.....	10
3.2	Palvelun tuottaminen koirahotelli Bonassa.....	10
3.3	Asiakasymmärrys koirahotellin perustana.....	13
3.4	Asiakkaan valintaan vaikuttavat tekijät.....	13
4	OPINNÄYTETYÖN KULKU	15
4.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	15
4.2	Työn eteneminen.....	15
4.3	Kysely tiedonkeruumenetelmänä	16
4.4	Kyselyn tulokset.....	17
4.5	Koirahotellin asiakasprofiilit.....	20
5	KOIRAHOTELLIN LIKETOIMINTASUUNNITELMA	22
6	YHTEENVETO	24
	LÄHTEET	26
	LIITTEET	28

1 JOHDANTO

Palattuani ulkomailta Suomeen asumaan huomasin, miten hyvin suomalaiset pitävät lemmikkejään ja erityisesti millainen rooli koiralla on perheissä. Koiran asema on noussut lemmikistä perheenjäseneksi ja yhä useammin koira mielletään kuin yhdeksi lapseksi. Lähes kaikilla tuntemillani henkilöillä tai perheillä on koira, ja se nähdään yhtenä perheenjäsenenä sekä siitä huolehditaan oikealla ruokavaliolla, leikeillä ja säännöllisellä ulkoiluttamisella. Jos koiran joutuu jättämään toisen henkilön hoitoon esimerkiksi matkan ajaksi, monet toivovat sille yhtä hyvää huolenpitoa kuin kotonaan. Siitä syntyi idea tutkia koirahotellin perustamisen mahdollisuuksia Päijät-Hämeessä.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda liiketoimintasuunnitelma Orimattilaan perustettavalle koirahotelli Bonalle. Työssä selvitetään, mitä asioita on otettava huomioon yrittämisessä, kun halutaan perustaa koirahotelli ja mitä yrittäjäyys vaatii henkilökohtaisella tasolla. Tavoitteena on myös selvittää lainsäädäntöä, kun halutaan perustaa oma yritys sekä tutkitaan eläintoimintaan ja koirien pitämiseen liittyvää lainsäädäntöä. Työssä selvitetään myös asiakasymmärryksen merkitystä yritykselle, palvelun tuottamista sekä koirahotellien yleisyyttä Suomessa.

Oma kiinnostukseni yrittäjäyteen ja hotellin perustamiseen sekä eläinrakkaus muokkasivat suunnitelman tehdä opinnäytetyön koirahotellin perustamisesta. Työ on tarkoitettu henkilökohtaiseen käyttöön tukemaan omaa aikomustani yrittäjäydestä. Tämän vuoksi työssä keskitytään selvittämään yrittäjäyttä yksityisen elinkeinonharjoittajan näkökulmasta ja jätetään sivuun muut yhtiömuodot. Opinnäytetyö on myös työväline kaikille, jotka suunnittelevat yrittäjäksi ryhtymistä ja ovat kiinnostuneet yrityksen perustamiseen liittyvistä tiedoista.

Työn ensimmäisessä tietoperustaosuudessa selvitetään yrittäjäyttä ja yritystoimintaa, sekä lainsäädäntöä liittyen yrityksen perustamiseen ja koira-alan liiketoimintaan. Yrittäjäyttä ja yrittämisen vaatimuksia tutkitaan ensin, sillä ne ovat itselleni lähtökohtaiset tekijät yrityksen perustamisessa. Ensimmäinen osittava analysoida, onko itsestä yrittäjäksi, jonka jälkeen lainsäädännön pykälät on sovitettava omaan liiketoimintaan. Toinen tietoperustaosuus käsittelee asiakasta ja palveluita sekä koirahotellialan toimintaa Suomessa. Tässä opinnäytetyössä asiakkaan käsite tarkoittaa sekä koiran omistajaa että koira, ja sitä käsitellään työn teoreettisessa osuudessa. Omistaja on ostopäätöksen tekevä asiakas ja koira on palvelun loppukäyttäjä, joten asiakasta ja palveluita tarkastellaan molempien näkökulmasta.

Työn toiminnallinen osuus on liiketoimintasuunnitelma koirahotellille. Liiketoimintasuunnitelma on kuvaus yrityksen koko liiketoiminnasta. Aloittavalle yrittäjälle liiketoimintasuunnitelma on hyödyksi yritystoiminnan hahmottamisessa ja jäsentämisessä, sekä sen avulla voidaan seurata yrityksen kannattavuutta. Suunnitelma on apuväline rahoitusta hankittaessa sekä toimii myynnin ja markkinoinnin työkaluna. Liiketoimintasuunnitelmassa kiteytyy yrityksen business-malli ja tulevaisuudennäkymät. Opinnäytetyön lopussa esitellään työn kulku ja koirahotellin liiketoimintasuunnitelman rakenne sekä annetaan jatkotutkimusehdotuksia.

2 YRITTÄJYYS JA LAINSÄÄDÄNTÖ

2.1 Yrittäjyys ja yrittäjäksi ryhtyminen

Yrittäjyydellä tarkoitetaan ihmisen omaa halua ja tahtoa ryhtyä yrittäjämäiseen toimintaan. Se on yksi työnteon muodoista, jossa toimeentulon hankkiminen perustuu yritystoimintaan. Yrittäjyydessä ihminen haluaa luoda jotain uutta ja työskennellä omaehtoisesti riippumatta toisen käskyistä. Yrittäjyyteen kuuluu vastuun ottaminen sekä tuloksien aikaansaaminen. Ihmisen sisäinen mielentila ja ominaisuus ovat osa yrittäjyyttä. (Yritystoiminta 2019.)

Ennen yrittäjäksi ryhtymistä on tärkeää miettiä omia ominaisuuksia sekä sitä, löytyykö itseltä yrittäjyyteen vaadittavat ominaisuudet. Oma halu ja tahto ovat tärkeitä tekijöitä yrittäjäksi ryhtymisessä. Yrittäjän on oltava oma-aloitteinen, rohkea ja kykenevä ottamaan riskejä, sillä hänellä on kaikki vastuu ja päätöksentekovalta yritystoiminnassaan. Yrittäjänä toimiminen edellyttää hyvää itseluottamusta, halua kehittyä, kykyä tehdä valintoja sekä ahkeruutta. (Suomen Yrittäjät 2019.)

Yrittäjäksi ryhtymiseen vaikuttaa yleensä useampi tekijä, jotka voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään:

1. Yleiset taustatekijät
2. Henkilötekijät
3. Henkilön elämäntilanne

Yleisiin taustatekijöihin kuuluvat henkilön sosiaalinen tausta ja aikaisempi työkokemus sekä tieto yrittäjyydestä. Näitä ovat usein esimerkiksi vanhempien yrittäjyyden kautta opittu yrittäjyys tai aikaisemmissa työtehtävissä opittu yrittäjätoiminta. Yrittäjämyynteisessä yhteisössä tai perheessä kasvanut yksilö omaksuu helpommin yrittäjyyttä lisäävät arvot ja asenteet. (Virtanen & Keskinen 2000, 7.)

Henkilötekijöitä ovat yksilön luonteenpiirteet ja ominaisuudet. Yrittäjäksi ryhtyvällä henkilöllä on yleensä vahva usko, että voi vaikuttaa omaan menestykseensä sekä halu hallita asioita. Hänellä on hyvä itseluottamus ja selkeä näkemys oman itsensä rakentamisesta ja kehittamisestä. Yrittäjien suoriutumishalu on usein myös muita ihmisiä suurempi ja voidaan puhua suoriutumismotivaatiosta, jonka yrittäjä purkaa omaan yritystoimintaansa pyrkimällä jatkuvasti parempiin tuloksiin. Vaikka hyvät sosiaaliset taidot ovat yksi tärkeä ominaisuus yrittäjäksi ryhtymisessä, itsenäisyys ja riippumattomuus ovat yleensä yrittäjäksi aikovan tärkeitä arvoja. (Virtanen & Keskinen 2000, 8-10.)

Elämäntilanne pitää sisällään myönteisiä ja kielteisiä tekijöitä yrittäjäksi ryhtymisessä. Myönteisiä tekijöitä voivat olla yhteiskunnalliset syyt, kuten valtion antama tuki yrittäjätöiminnälle tai toivotut asiat, joita yrittämisen myötä on mahdollista saavuttaa. Kielteisiä syitä ovat esimerkiksi työttömyys ja sen uhka, huono sosiaalinen asema tai puute etenemismahdollisuuksista työpaikalla. Myös viihtymättömyys työpaikassa on yksi kielteinen tekijä yrittäjäksi ryhtymisessä. Sattumalla on myös merkitystä yrittäjäksi ryhtymisessä: tällöin henkilö saa odottamattaan hyvän tilaisuuden perustaa oma yritys ja ryhtyy yrittäjäksi. (Virtanen & Keskinen 2000, 13.)

2.2 Yrittäjyys henkilökohtaisella tasolla

Yrittäjyyden voidaan sanoa olevan ihmisessä kehittyvä tietty persoonallisuus. Sen kasvuun ja kehitykseen vaikuttavat synnynnäiset sekä opitut tekijät, joiden yhteisvaikutuksesta kehittyvät ihmisen tiedot, taidot ja asenteet. Raportissaan Virtanen ja Keskinen (2000) kertovat useasta yrittäjätypistä ja luokittelutavasta pohjautuen aiempiin tutkimuksiin yrittäjien persoonista. Vaikka luokittelutavat eroavat toisistaan, niiden perusteista voidaan kuitenkin havainnoida samoja tekijöitä, joita ovat koulutus, kasvuympäristö, opittu tieto ja taito sekä tulevaisuudenkuva. Eri persoonallisuuden piirteillä nähtiin myös olevan vaikutusta yrityksen hyvään menestymiseen. Synnynnäisten luonteenpiirteiden ei kuitenkaan voida katsoa olevan este yrittäjyydelle.

Yrittäjän ominaisuudet voidaan jakaa fyysisiin ja henkisiin. Fyysisiin ominaisuuksiin kuuluvat hyvä terveys ja kestävyys ja henkisiin kuuluvat muun muassa tarkka pää ja nopea käsityskyky. Hyvän yrittäjän muita ominaisuuksia ovat järjestelykyky, hyvä maku ja kekseliäisyys. Yrittäjällä on myös tärkeää olla hyvä johtamis- ja arvostelukyky. Tärkeänä tekijänä onnistumiselle voidaan pitää vahvaa uskoa omaan suoritukseen sekä itsenäisen työn arvostamista. (Virtanen & Keskinen 2000, 19.)

Älykkyys, motivaatio ja temperamentti ovat tärkeitä piirteitä sosiaalisesta näkökulmasta katsottuna yrittämisessä. Yrittäjän on osattava käyttää älyllisiä lahjojaan luodessaan asiakassuhteita niiden vakiinnuttamiseksi ja yrittäjän aseman säilyttämiseksi. Hänellä on oltava tarpeeksi motivaatiota hallitukseen ja sopeutuakseen markkinoiden muutoksiin, kilpailuun ja aukeaviin mahdollisuuksiin. Temperamentilla on tärkeä osa luottamuksen herättämisessä omassa tiimissä sekä asiakasverkostossa. (Virtanen & Keskinen 2000, 20.)

2.3 Yrittäjän SWOT-analyysi

SWOT-analyysi on yrityksen strategiatyökalu, jossa tarkastellaan yrityksen sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia sekä kilpailuympäristön uhkia ja mahdollisuuksia (Strengths,

Weaknesses, Opportunities, Threats). Sen tarkoitus on tuottaa analyysia, jonka pohjalta yritys voi tehdä valintoja ja toimintasuunnitelmia. Analyysi tuottaa yrityksestä kokonaiskuvan, jotta strategisten valintojen tekeminen olisi helpompaa. (Vuorinen 2013, 88.) SWOT-analyysi voidaan tehdä myös jostakin tietystä yrityksen osa-alueesta, esimerkiksi tuotteen tai palvelun asemasta, omasta kilpailukyvyistä tai kilpailijan toiminnasta (Lindroos & Lohivesi 2010, 219). Analyysia voidaan käyttää myös henkilökohtaisena työvälineenä arvioitaessa omaa yrittäjyyttä.

Oman yrittäjämien arvioinnissa SWOT-analyysi auttaa pohtimaan omia vahvuuksia ja heikkouksia sekä näkemään oman toimintaympäristön mahdollisuuksia ja uhkia. Omiin vahvuuksiin kuuluvat omat tiedot ja taidot sekä asiat joiden tekeminen on itselle mieluisaa ja joissa onnistuu. Heikkouksiin kuuluu asioita, joissa omia taitoja voisi parantaa tai ominaisuuksia jotka hankaloittavat muutosta. Mahdollisuudet ovat itseä innostavia asioita tai strategioita, joiden avulla heikkoudet voi muuttaa vahvuuksiksi. Ne ovat ulkoisia motivoivia tekijöitä, jotka avaavat uusia mahdollisuuksia. Uhat ovat asioita, jotka heikentävät motivaatiota ja vaikeuttavat muutosta. Ne voivat olla esimerkiksi itselle epämukavia tilanteita tai käytäntöjä.

Analyysissa asiat kerätään nelikenttään, jonka jälkeen niitä analysoidaan. Tavoitteena on saada kokonaiskuva siitä, miten omia vahvuuksia voi hyödyntää, miten heikkoudet käännetään vahvuuksiksi, miten mahdollisuuksia voidaan käyttää hyväksi ja miten kääntää uhat mahdollisuuksiksi. (Lindroos & Lohivesi 2010, 220.) Alla on taulukko omasta SWOT-analyysistäni arvioiden omaa yrittäjyyttäni.



Kuvio 1 SWOT-analyysi omasta yrittäjyydestäni

2.4 Yksityinen elinkeinonharjoittaja

Ennen yrityksen perustamista on mietittävä millä tavalla aikoo yritystoimintaansa harjoittaa. Yritystoiminnan eri muotoja ovat osakeyhtiö, kommandiittiyhtiö, avoin yhtiö, osuuskunta, franchising-yrittäjäyys tai yksityinen elinkeinonharjoittaja eli toiminimi (Yrittäjät, 2019). Yrityksen toiminnan luonteella on vaikutus siihen, minkä yritysmuodon henkilö valitsee. Toiminnan laajuus, riski, haluttu varojen käyttö, hallinnon yksinkertaisuus ja verotus ovat valintaan vaikuttavia tekijöitä. Verotuksella on vaikutusta, kun suunnitellaan toimintaa sen laajuuden ja varojen käytön kannalta. Esimerkiksi osakeyhtiö on verotuksen kannalta edullinen vaihtoehto, jos voittovaroja voidaan jättää yhtiöön toiminnan laajentamiseksi. Toiminimi on taas edullisempi ja myös parempi vaihtoehto hallinnollisesti yrittäjälle, joka aikoo käyttää voittovaroja oman elämänsä ylläpitämiseen (Honkamäki, Kujanpää & Penanen 2018, 29).

Koska tutkimuksen tavoitteena on tukea omaa liikeideaani ja yrittäjyyttäni, keskityn tarkastelemaan yrittäjyyttä yksityisen elinkeinonharjoittajan näkökulmasta. Useimmiten yrityksen perustaminen yksin on yksinkertaisempaa kuin osaomistuksella yhdessä jonkun kanssa. Tämä johtuu siitä, että monen omistajan kanssa on yleensä vaikeampi päästä yhteisymmärrykseen päätöksenteossa. Varsinkin, jos asioista ei ole sovittu selkeästi paperilla, voi yhteisiin asioihin ja toimintaan syntyä suuriakin ongelmia. Myös kahden henkilön perustama yritys voi kohdata vaikeuksia, jos molemmilla on eri näkemykset sovitusta asioista. Tällaisessa tilanteessa toinen toimii yleensä myyjän roolissa ja toinen tekijänä, ja erimielisyys syntyy, kun jaetaan voittorahoja. (Pyykkö 2011, 24.)

Yksityisestä elinkeinonharjoittajasta voidaan puhua arkikielellä nimillä ”toiminimi”, ”t:mi” tai ”yksityisliike” (Patentti- ja rekisterihallitus 2017). Pyykkö (2011, 47) käyttää tästä nimeä yksinyrittäjä. Vaikka yksinyrittäjänä toimiminen tarkoittaa yrittäjälle enemmän vapautta, lisää se myös vastuuta. Kaikki sopimukset tehdään yksinyrittäjän nimellä ja hän on vastuussa kaikista sitoumuksista omalla ja yritykseensä kuuluvalla omaisuudella. Näin ollen yksinyrittäjän henkilökohtainen omaisuus ja yrityksen omaisuus kuuluvat yhteen, jolloin esimerkiksi velkojaan takaisinperivä velkoja voi pyytää ulosmittaamaan myös yrittäjän henkilökohtaista omaisuutta. (Suomen Yrittäjät 2014.)

Yksinyrittäjän vastuu yrityksessä jakautuu myös sen kaikille osa-alueille. Hän toimii yrityksessään sijoittajana, johtajana, myyjänä ja tekijänä. Sijoittajan rooliin kuuluu muun muassa ajan, rahan, vaivan, työn ja huolen sijoittaja. Sijoittaja miettii mitä yrityksessä kannattaa kasvattaa ja mihin voimavarat on viisasta suunnata toiminnan kasvamiseksi. Sijoittajan tehtävä on varautua riskeihin ja tarttua mahdollisuuksiin, sekä nähdä nykytilanne ja tulevaisuus. Hän huolehtii myös budjetista ja laatii strategian toiminnan kannattavuudeksi.

Sijoittajan on ymmärrettävä markkinan muutoksia, kilpailijoiden toimintaa, hiljaisia signaaleja ja talouden megatrendejä. (Pyykkö 2011, 49.)

Johtajan rooli on vastata kaikesta yrityksessä tapahtuvasta toiminnasta ja huolehtia siitä, että strategia toteutuu. Johtajan tehtävä on johtaa kaikkea ja kaikkia. Johtajan vastuulle kuuluu muun muassa tuotteen tai palvelun aikaansaanti, asiakkaiden hankkiminen ja resurssien keräys. Lähtökohtana onnistumiselle on muistaa asiakkaat, oma kilpailuetu ja liikevoitto. Johtajan tehtävänä on siis hallinnoida jokapäiväisiä toimintoja, joilla on pidemmän aikavälin vaikutus. (Pyykkö 2011, 51.)

Myyjän rooli on avainasemassa yrittäjyydessä. Yksinyrittäjän on tärkeää luoda uusia kontakteja sekä verkostoitua, jotta tuotteet ja palvelut saadaan asiakkaille tutuiksi. Tämän lisäksi on tärkeää, että yrittäjä osaa kertoa omasta työstään muille, jolloin tiedon leviämisen myötä kasvaa myös yrityksen ja yrittäjän sosiaalinen piiri. (Pyykkö 2011, 57.) Yksinyrittäjän on osattava myydä idea itselleen, jonka jälkeen seuraavat ulkoiset tahot. Myynnin tai toja tarvitaan varsinkin rahoituksen hankkimisessa, jolloin tavoitteena on saada joku toinen uskomaan yrittäjän ideaan. Yksinyrittäjän palkatessa työntekijöitä hänen on myös osattava myydä ideaansa ja toimintaansa saadakseen motivoituneita työntekijöitä. (Onnistu yrittäjänä 2019.)

Yksinyrittäjän tekijärooli on vastuussa yrityksen kriittisistä ja ei-kriittisistä tehtävistä. Tekijän on oltava nokkela ja luova selviytyjä, joka onnistuu tasapainoittamaan työn järjestämisen ja tekemisen. Tekijäroolilla onkin yleensä yhteys johtajaroolin kanssa. Usein yksinyrittäjän tekijä keskittyy hoitamaan kriittiset tehtävät, jolloin ei-kriittiset jäävät hoitamatta, minkä vuoksi tekijäroolin on osattava siirtyä johtajarooliin. Tällöin työt tulevat prosessoitua ja järjestettyä, ja oman ajankäytön seuraaminen on helpompaa. Tämä on merkittävää yrityksen kasvun ja menestyksen edellyttämiseksi. (Pyykkö 2011, 55-56.)

2.5 Lainsäädäntö yrityksen perustamisessa

Suomen lainsäädännössä ei erikseen ole lakia liittyen uuden yrityksen perustamiseen.

Suomessa yrityksen voi perustaa kuka tahansa henkilö, jolla on pysyvä asuinpaikka jossakin Euroopan talousalueen (ETA) maassa (Infofinland 2019).

Käytännössä kuka tahansa voi aloittaa oman yrityksen, mutta yritystoimintaa suunniteltaessa on otettava huomioon sitä alaa koskevat lupa-asiat ja viranomaissäädökset. Tiettyjen elinkeinojen harjoittaminen vaatii luvan viranomaiselta ja ennen toiminnan aloittamista on varmistettava, onko toiminnalle hankittava lupa tai onko siitä tehtävä ilmoitus (Yrittäjät 2014).

Koirahotellin perustamiselle tai toiminnalle ei tarvitse Suomessa hakea lupaa. Toiminnasta on kuitenkin tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle viimeistään 30 vuorokautta ennen toiminnan aloittamista (Eläinsuojeluasetus 396/1996, 28 §). Ilmoituksesta tulee käydä ilmi seuraavat asiat:

1. toiminnanharjoittajan nimi, osoite ja kotipaikka;
2. jos toiminnanharjoittaja on yhtiö, osuuskunta tai muu yhteisö taikka säätiö, jäsen-
nös yhtiöjärjestyksestä tai säännöistä sekä rekisteriote;
3. toiminnassa mahdollisesti käytettävä toiminimi;
4. selvitys eläinten hoidosta vastaavan henkilön koulutuksesta ja muusta toiminnassa tarvittavasta kokemuksesta;
5. missä ja minkälaista toimintaa aiotaan harjoittaa sekä milloin toiminta on tarkoitus aloittaa;
6. tiedot eläinlajeista ja eläinmääristä, joita toiminta koskee tai tulee koskemaan;
7. selvitys toiminnassa käytettävistä tiloista ja käytettävistä tai käytettäväksi aiotuista laitteista;
8. selvitys siitä, miten eläinten hoito on tarkoitus järjestää. (Eläinsuojeluasetus 396/1996.)

Eläinten pidosta, hoidosta ja kohtelusta säädetään eläinsuojelulaissa. Sen tarkoitus on suojella eläimiä kivulta, kärsimykseltä ja tuskalta, sekä edistää eläinten hyvinvointia ja hyvää kohtelua. Eläinsuojeluasetus täydentää eläinsuojelulakia, ja siinä säädetään tarkemmin siitä, mitä tarkoitetaan tarpeettomalla tuskan ja kivun aiheuttamisella, sekä annetaan tarkempia säädöksiä eläimen pitopaikan ja hoidon vaatimuksista. (Eläinsuojelulaki 247/1996, 4 § ja 5 §.) Eläinsuojelulaki ja -asetus koskevat kaikkia eläimiä, siis myös koiria. Tarkemmin koiran pidosta, pitopaikasta ja ulkotarhasta säädetään valtioneuvoston asetuksessa koirien, kissojen ja muiden pienikokoisten seura- ja harrastuseläinten suojelusta (674/2010).

Eläinsuojeluasetuksen säädökset on otettava huomioon, kun suunnitellaan koirahotelliin koirien omia majoitustiloja. Asetuksen (396/1996, 1 § ja 2 §) mukaan tilan tulee olla eläimelle turvallinen minimoiden karkaamis- ja palovaaran. Tila on pidettävä puhtaana, eikä se saa vaarantaa eläimen terveyttä. Majoitustilassa on myös oltava riittävästi tilaa eläimen luonnolliseen liikkumiseen ja sen on tarjottava suoja liialliselta kylmyydeltä, kuumuudelta ja kosteudelta. Jos tilassa majoittuu useampi eläin, on niiden pystyttävä asettumaan ma-

kuulle yhtä aikaa. Myös ilmanvaihto ja valaistus on otettava huomioon niin, etteivät ne vahingoita eläimen hyvinvointia ja vastaavat eläimen käyttäytymistarpeiden vaatimuksia. Valtioneuvoston asetuksessa koirien, kissojen ja muiden pienikokoisten seura- ja harrastuseläinten suojelusta (674/2010, 13 §) säädetään seuraavaa liittyen koiran majoitustilan kokoon:

Häkin tai muun vastaavan tilan korkeuden on oltava vähintään koiran pituus rintalastasta hännän juureen kerrottuna kahdella. Lattian on oltava kiinteäpohjainen. Jos samassa häkissä tai muussa vastaavassa tilassa pidetään useampaa kuin yhtä koiraa, korkeus määräytyy suurimman koiran pituuden mukaan.

Myös ulkotarhaan liittyviä vaatimuksia on säädetty samassa asetuksessa. Ulkotarhan yleisten vaatimusten mukaan sen maapohjan ja kasvillisuuden on oltava eläinlajille sopivia. Pohja ei saa olla liukas ja se on pystyttävä pitämään kuivana. Koiran koko, rotu, aktiivisuus ja koirien lukumäärä on otettava huomioon ulkotarhan tilavuutta suunniteltaessa. Myös aidan on oltava koiralle turvallinen eikä sen valmistamiseen saa käyttää piikkilankaa. (Valtioneuvoston asetus koirien, kissojen ja muiden pienikokoisten seura- ja harrastuseläinten suojelusta 674/2010, 5 §.)

Koirahotelli Bonan tiloja suunniteltaessa on otettu huomioon turvallisuus ja tilavuus. Toimitilan vaatimuksena oli suuret sisätilat ja reilusti tilaa ulkotarhalle, jotta koirien huoneista voidaan remontoida tilavan kokoiset sekä rakentaa suuri ulkotarha. Koirien huoneet ovat erikokoisia, jotta koirat pääsevät tarvitsemaansa tilaan ja usealle koiralle on tarpeeksi tilaa niiden majoittuessa samaan huoneeseen. Huoneesta pääsy omalle takapihalle lisää myös liikkumatilaa. Huoneet ovat suljettuja kattoon asti, jolloin koirilla ei ole mahdollisuutta karata huoneesta. Myös sääolosuhteet ja vuodenaajat on otettu huomioon huoneiden suunnittelussa muun muassa lämmityksellä ja ilmastoinnilla.

3 KOIRA-ALAN TOIMINTA, PALVELUT JA ASIAKAS

3.1 Koirat ja koira-alan toiminta Suomessa

Lemmikkieläimenä koira on Suomessa suosituin ja Tilastokeskuksen vuonna 2016 laatiman kulutustutkimuksen mukaan 443 000 taloudessa on koira (Nurmela 2014). Suomessa on yhteensä noin 700 000 koira, joista 510 000 on rekisteröity Kennelliittoon (Kennelliitto 2018). Vuositasolla koiriin kulutetaan yhteensä noin miljardin verran rahaa ja yhteen koiraan kulutetaan yli tuhat euroa vuodessa. Koiraan käytettävä raha muodostuu muun muassa sen ravinnosta, kulutustavaroista, lääkkeistä ja lääkärikäynneistä sekä harrastuksista. Koira nähdään yhä useammin harrastuksena, johon kulutetaan rahaa samalla tavalla kuin muihinkin harrastuksiin. Rahankäyttö koiraan on valintakysymys, joka nousee monella prioriteetiksi sivuuttaen muut hyödykkeet. (Toikka 2017.)

Koiriin kulutettavan rahan määrä on viime vuosina noussut nopeasti ja koira-alan liiketoiminnan arvon uskotaan vielä kaksinkertaistuvan. Esimerkkinä voidaan pitää Yhdysvaltoja ja Japania, joissa koirille järjestetään tapahtumia ja niille ostetaan erilaisia vaatteita. Suomessa kuitenkin luonnonmukaisuus ohjaa koiran hoitoa ja koiran koetaan elävän parhaiten, kun se saa elää eläimen tavoin. Suomessa koira-alan toiminnan muutoksesta kertoo erilaisten palveluiden, kuten hieronnan, koirapäiväkotien ja fysioterapian ostaminen koiralle. Koirista on tullut kuluttajia ihmisten rinnalla. (Kerola, Koivuranta, Pehkonen, Sorjonen & Vainio 2017.)

Kun Googlestä hakee sanaa 'koirahoitola', tulee vaihtoehtoja lukuisia. Ylen artikkelin (Vihmanen 2013) mukaan Suomessa on noin 120 koirahoitolaa, mutta eri hakusivustojen kautta vaihtoehtoja saa tänä päivänä jopa yli 170. Suurin osa hoitoloista sijaitsee Etelä-Suomessa suurimpien kaupunkien ulkopuolella, yleensä maaseudun rauhassa. Päijät-Hämeen alueella erilaisia koirahoitoloita on ainakin seitsemän, joista yksi tarjoaa hoitoa pelkästään koirille. Muiden palveluihin sisältyy esimerkiksi myös kissahoitola. Haun perusteella Orimattilan alueella sijaitsee yksi pienimuotoinen koirahoitola, joka on omakotitaloon perustettu kahden huoneen yksityistä palvelua tarjoava hoitola. Muut Päijät-Hämeessä sijaitsevat hoitolat löytyvät Hollolasta, Heinolasta, Kärkölästä ja Asikkalasta.

3.2 Palvelun tuottaminen koirahotelli Bonassa

Yrityksen liiketoimintaa ohjaavat kolme tekijää: toimiala, palvelut ja asiakkaat. Kannattavan liiketoiminnan saavuttamiseksi yrityksen tulee pohtia, millaisia asiakkaita se tavoittelee, millaisia palveluja ja tuotteita tuotetaan ja miten, sekä mikä on osaamisen ja erikoistumisen suhde kilpailijoihin verrattuna. Yrityksen tulisi hankkia tietoa asiakkaiden tarpeista,

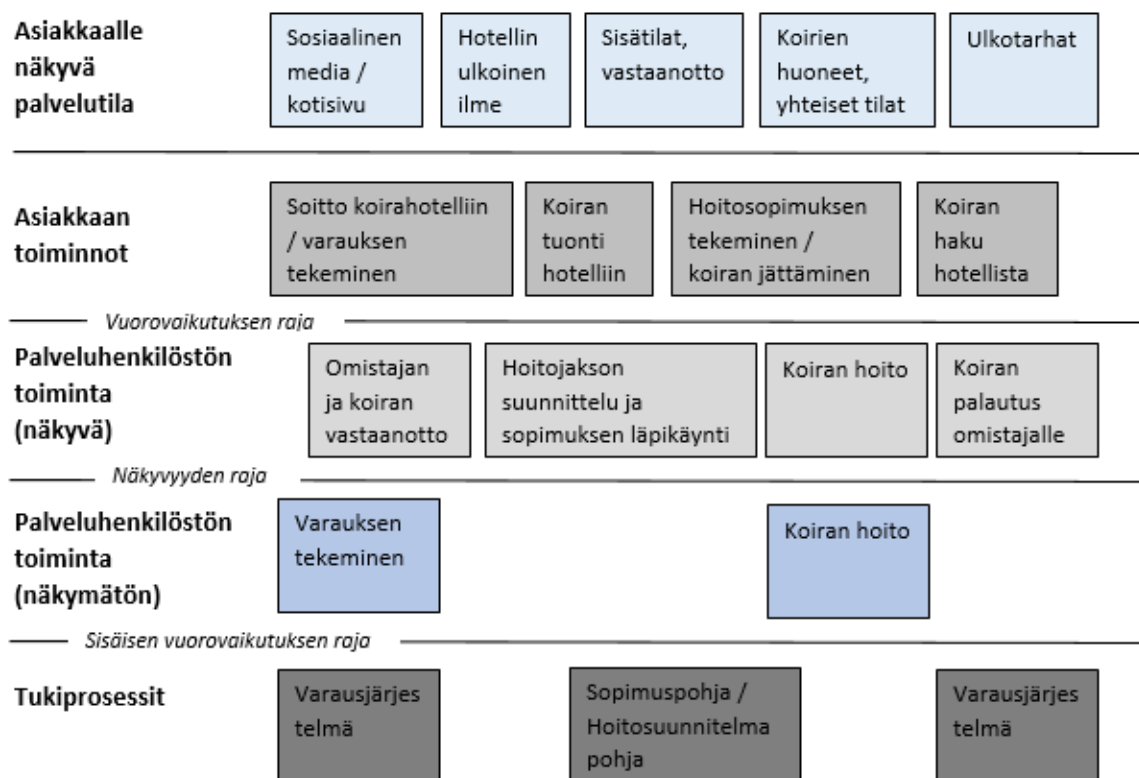
trendeistä, toimialan olosuhteista sekä tutkia omia resursseja suhteessa palvelujen kehittämiseen. Olemassa olevaa palvelua kehitettäessä tai kokonaan uutta palvelua luodessa voidaan ottaa asiakkaat mukaan kehittämisprosessiin. Yrityksen ja palvelun luonne vaikuttavat siihen, miten laajasti asiakas osallistuu prosessiin. Asiakkaan osallistaminen auttaa yritystä tuottamaan palveluja, jotka vastaavat asiakkaan tarpeita sekä luovat lisäarvoa. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 3.)

Palvelua kehitettäessä määritellään ensin sen keskeiset ominaisuudet, joita ovat sisältö, käyttötarkoitus ja palvelun toteutus. Palvelun sisältö ja käyttötarkoitus rakentuvat asiakkaan tarpeeseen vastaamisesta ja sisältö voidaan jakaa ydinpalveluun ja sen lisäksi tarjottaviin tuki- ja lisäpalveluihin. Ydinpalvelu on palvelun oleellinen ominaisuus ja syy asiakkaan ostopäätökselle. Esimerkiksi koirahotellin ydinpalvelu on tarjota koirille hoitopaikka. Tukipalvelut ovat ydinpalvelun käyttämiselle välttämättömiä oheispalveluja: koirahotelli tarvitsee toimitilat ja hyvän sijainnin tarjotakseen koirille sopivan hoitopaikan. Lisäpalvelut ovat asiakkaalle myytäviä tai annettavia palveluja, jotka lisäävät asiakkaan valinnanmahdollisuuksia. Esimerkiksi koiran ulkoiluttaminen tai kynsien leikkuu voivat olla ydinpalvelun lisäksi tarjottavia palveluita. Lisäpalveluilla on merkitystä yrityksen menestykseen, sillä niiden avulla yritys lisää kilpailuetuaan ja erottuu joukosta ydinpalvelun ollessa samanlainen muiden joukossa. (Jaakkola ym. 2009, 11-12.)

Palvelun toteutuksesta käytetään termiä palveluprosessi. Palveluprosessi voi koostua sekä yrityksen sisäisistä prosesseista, että asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa tapahtuvista toiminnoista. Asiakas on yleensä osa palveluprosessia, sillä hän kuluttaa palvelun prosessin aikana. Palveluprosessin määrittelyssä kuvataan palvelun toteutusvaiheet, jotta nähdään, milloin ja kuka osallistuu palvelun tuottamiseen ja kuinka kauan. Prosessin kuvaamisen tavoitteena on selvittää palveluun tarvittavat työvaiheet ja resurssit. Tämä auttaa yritystä suunnittelemaan toimintaa aikataulu- ja kustannustehokkaammaksi. (Jaakkola ym. 2009, 15.)

Uusia palveluja kehitettäessä ja suunniteltaessa voidaan käyttää työkalua Service Blueprint. Se on prosessikaavio, jonka avulla palvelusta saadaan yksityiskohtainen kuvaus ja nähdään palveluntarjoajan ja asiakkaan toiminnot. Kaaviosta käy ilmi mitkä toiminnot ovat palveluntarjoajalle ja asiakkaalle yhteisiä sekä toisilleen näkymättömiä. (Innokylä 2012.) Alla oleva kuvio on esimerkki koirahotelli Bonan palveluprosessista Service Blueprint -kaaviona. Siinä kuvataan koirahotellin asiakkaalle (koiran omistajalle) näkyvät palvelutilat, asiakkaan toiminnot, henkilökunnan asiakkaalle näkyvät ja näkymättömät toiminnot sekä tukiprosessit. Näkyvät palvelutilat pitävät sisällään hotellin kaikki asiakkaalle fyysiset, sosiaaliset ja virtuaaliset tilat. Asiakkaan toiminnot –osio kuvaa koiran omistajan palvelupolun

hoidon varauksesta koiran hotellista poishakemiseen. Henkilöstön näkyvä toiminta pitää sisällään toiminnot, joissa koiran omistaja ja koirahotellin työntekijä ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Henkilöstön näkymätön toiminta kuvastaa yrityksen sisäistä toimintaa, joka on osa asiakaspalvelua, mutta asiakkaalle näkymätöntä. Tukiprosessit ovat palvelun toiminnalle välttämättömiä työkaluja ja järjestelmiä.



Kuvio 2 Service Blueprint -kaavio koirahotelli Bonan palveluprosessista

Palveluprosessissa voidaan lähteä liikkeelle koiranomistajan soitosta hotelliin, jolloin hotellin asiakaspalvelija tekee koiralle huonevarauksen. Tällöin asiakas ja työntekijä ovat vuorovaikutuksessa keskenään, mutta varauksen vastaanottaminen ja tietojen rekisteröinti varausjärjestelmään on asiakkaalle näkymätöntä toimintaa. Varausjärjestelmä toimii palvelutilanteessa tukiprosessina, jota tarvitaan, jotta varaus rekisteröityy hotelliin. Kun asiakas saapuu hotelliin, koiran hoitojakso suunnitellaan ja tehdään hoitosopimus. Tällöin asiakas ja työntekijä ovat vuorovaikutuksessa ja toiminta on asiakkaalle näkyvää. Kaavion avulla kiteytetään koko palveluprosessin kulku ja nähdään, mitkä toiminnot ovat yhteydessä keskenään.

3.3 Asiakasymmärrys koirahotellin perustana

Liiketoiminnan menestymisen kannalta asiakasymmärrys on tärkeää. Se auttaa yrityksen ja asiakkaan välisen arvosuhteen luomisessa niin, että toiminta on molemmille osapuolille arvoa tuottavaa. Yrityksen on tunnettava asiakkaan käyttäytymismalleja ja ymmärrettävä asiakkaan haluja, tarpeita ja odotuksia. Asiakasymmärryksen tavoitteena on auttaa yritystä tuottamaan parempia palveluita sekä kehittämään toimintaansa asiakaskeskeisemmäksi. Asiakasymmärrystä voi kehittää ja kerätä erilaisilla menetelmillä, kuten palautteet, kyselyt, asiakastietokannat ja verkosta saatava data. Määrän sijaan tärkeämpää on kuitenkin osata hyödyntää oikeanlainen tieto, joka on asiakasymmärryksen kehittämisen kannalta olennaista ja ratkaisevaa. Ymmärtämisen apuna voidaan käyttää myös esimerkiksi asiakasprofieileja, joiden idea on jaotella asiakasmassa yksilöllisiin ryhmiin riippuen esimerkiksi asiakkaan elämäntavoista tai tarpeista. (Bisnode 2019.)

Koirahotellin asiakasymmärrystä tutkittaessa asiakkaat voidaan jakaa omistajiin ja koiriin. Tässä opinnäytetyössä koiran omistaja on palvelun tai tuotteen ostaja ja koira niiden käyttäjä. Omistaja on se henkilö, joka etsii ja vertailee palveluita, sekä tekee lopullisen päätöksen koirahotellin palveluiden ostamisesta. Koiran omistaja ostaa palvelun ja koiran jäädessä hoitoon koirasta tulee palveluiden loppukäyttäjä. Koska omistaja päättää palvelun ostosta, asiakasymmärryksen tutkimiseksi jaetaan omistajat asiakasprofieileihin. Myös koirat voitaisiin jakaa asiakasprofieileihin esimerkiksi niiden rodun, iän, koon ja luonteen perusteella, mutta tässä tutkimuksessa koirat otetaan huomioon yhtenä asiakasryhmänä, sillä omistaja on ostopäätöksen tekevä asiakas.

3.4 Asiakkaan valintaan vaikuttavat tekijät

Kilpailu ja valinnanvapaus ovat tärkeitä tekijöitä markkinoiden toimivuuden kannalta. Ihmisille on tärkeää saada itse päättää valinnoistaan ja pienikin valinta lisää henkilön tyytyväisyyttä. Joskus kuluttaja kuitenkin päätyy epäedulliseen vaihtoehtoon, minkä vuoksi yritysten on tärkeää ymmärtää ihmisten käyttäytymismalleja liiketoiminnassaan. Valinta ei perustu pelkälle rationaaliselle faktatiedolle, eikä päätöksenteossa aina punnita kaikkia vaihtoehtoja perusteellisesti. Henkilön tunteilla, kokemuksilla ja ympäristöllä on vaikutusta valintaan, ja usein kuluttaja haluaa myös vertailla useita vaihtoehtoja. Useiden vaihtoehtojen määrä saattaa kuitenkin aiheuttaa sen, ettei kuluttaja päädy mihinkään päätökseen ja palvelu tai tuote jää ostamatta. Tällöin kuluttajan kannalta on helpompaa, jos hän voi turvautua asiantuntijaan myyjän sijasta. (Peltonen 2011, 33-35.)

Yrityksen analysoidessa kuluttajakäyttäytymistä, kuluttajat nähdään usein erillisenä yhtenä joukkona mainostajista, myyjistä ja asiakaspalvelijoista. Tästä johtuen yritykset käsittelevät kuluttajia ohjailtavana laumana, joka on vailla omaa tahtoa. Todellisuudessa sekä myyjä- että ostajapuolella on ihmisiä, joiden toimintaa ja ajatuksia ohjaavat samat tekijät. Yrityksen käsitellessä kuluttajia samanarvoisina ihmisinä onnistuu vuorovaikutuksen luominen helpommin, sekä molempia osapuolia tyydyttävämmiin. Kuluttajat haluavat päätöksissään reiluuden tunteen, jonka vuoksi kuluttajan kunnioittaminen vertaisenaan kehittää yrityksen toimintatapoja sekä edistää yrityksen menestystä. Kun kuluttaja tuntee saavansa vastavuoroisuutta ja yhteistyötä ostopäätöksessään, on asiakkuuden jatkuminen myös varmempaa. (Peltonen 2011, 52-54.)

Opinnäytetyötä varten tehdyssä kyselyssä tutkittiin omistajan koirahotellin valintaan vaikuttavia tekijöitä. Kyselyn tulosten mukaan koirahotellin henkilökunnan ammattitaito oli valintaan eniten vaikuttava tekijä. Toiseksi eniten vaikuttava tekijä oli hinta ja kolmanneksi lähes samalla tuloksella sijoittuivat hotellin palvelut ja sijainti. Voidaan päätellä, että asiakas on valmis maksamaan korkeamman hinnan tai esimerkiksi ajamaan pidemmän matkan saadakseen koiransa hyvään hoitoon. Koska omistaja yleensä tuntee koiransa parhaiten, tiedostaa hän myös minkälaista kohtelua koira tarvitsee. Näin ollen omistaja osaa vaatia ammattitaitoista palvelua, jolloin myös yrityksen on vastattava asiakkaan odotuksiin samalla tasolla.

Asiakas on näin ollen lähtökohtana koirahotellin toimintaa suunniteltaessa. Palvelujen suunnittelussa otetaan huomioon niin omistaja kuin koirakin, ja tavoitteena on suunnitella toiminta mahdollisimman asiakaslähtöisesti. Omistaja osallistuu hoidon suunnitteluun, esimerkiksi päättämällä mitä ruokaa koiralle annetaan ja saako koira leikkiä vapaasti muiden koirien kanssa. Näin koira saa hoitajakson aikana mahdollisimman samankaltaista kohtelua kuin kotonaankin, ja sekä koira, että omistaja voivat lomilla rauhassa.

4 OPINNÄYTETYÖN KULKU

4.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Opinnäytetyöni on toiminnallinen. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa toiminnallinen tuotos, jossa esimerkiksi ratkaistaan jokin ongelma, kuvaillaan ja analysoidaan prosessi tai kehitetään jonkin alan käytäntöä. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena voi syntyä esimerkiksi verkkosivu, käyttöopas, konsertti tai tapahtumatuotanto. Tuotoksen lisäksi toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu kirjallinen osio, jossa kuvaillaan tehtyjä valintoja ja nojataan ammattikirjallisuuteen ja teoriataustaan. Kirjallisen osion aihepiiri on hyvä osata rajata tukemaan lopputuotosta. (Metropolia 2012.)

Opinnäytetyöni lopputuotos on liiketoimintasuunnitelma koirahotellille Päijät-Hämeessä. Valitsin toiminnallisen opinnäytetyön, sillä se palvelee omia tulevaisuuden suunnitelmiani parhaiten. Työelämän suunnitelmiini kuuluu oman yrityksen perustaminen yhtenä vaihtoehtona, minkä vuoksi tiedonhankinta yrityksen perustamisesta on itselleni oleellista. Liiketoimintasuunnitelman laatiminen koirahotellille antaa itselleni kuvan siitä, onko koirahotellin perustaminen mahdollista ja mitä se vaatii yrittäjänä.

4.2 Työn eteneminen

Sain idean koirahotellin perustamisesta palattuani ulkomailta Suomeen. Alkuperäinen ideani oli perustaa tavallinen hotelli, mutta asiaa pohtiessani suunnitelma muuttui koirahotelliksi. Olin tehnyt valmiiksi suunnitelman yrityksen perustamisen tiedonhankinnasta, jotta aloin tutkia aihetta koira-alan toiminnan näkökulmasta.

Aloitin opinnäytetyön työstämisen laatimalla kyselyn liittyen koirahotellin perustamisesta. Kyselyn avulla halusin kartoittaa koirahotellien käytettävyyttä, eli vievätkö omistajat koiriaan koirahotelleihin ja mitkä palvelut niissä koetaan tärkeiksi. Kyselyn tuloksia odottaessa tutkin ulkomailla ja Suomessa sijaitsevien koirahoitoloiden ja -hotellien kotisivuja. Vertasin koirahotellien palveluita, hinnastoa ja kokoa sekä etsin kuvia niiden sisä- ja ulkotiloista selvittääkseni, millaisissa rakennuksissa koirahotelleja pidetään. Visuaalisena ihmisenä minun oli helpompi lähteä työstämään opinnäytetyötä, kun osasin hahmottaa, miltä koirahotelli voisi sisältä ja ulkoapäin näyttää.

Seuraavaksi keräsin tietoa yrittäjyydestä ja yrityksen perustamisesta. Tutustuin eri tietolähteisiin yrittäjänä toimimisesta ja siitä, mitä yrittäjyys vaatii henkilöltä. Tein myös Suomen Yrittäjien yrittäjätestin, jossa pystyi mittaamaan omaa valmiutta yrittäjyyteen. Tavoitteeni oli hankkia tietoa siitä, mitä on yrittäjyys yleisesti ja henkilökohtaisella tasolla näh-

däkseni, ovatko omat odotukseni ja valmiuteni samalla tasolla. Oman yrittäjyyden mittaamiseen käytin myös SWOT-analyysia, jossa eritellään nelikenttään omat vahvuudet, heikoudet, mahdollisuudet sekä uhat. Yrittäjä osioon yhdistin lainsäädännön yrityksen perustamisessa sekä etsin tietoa eläimiin ja nimenomaan koiriin kohdistuvasta lainsäädännöstä.

Kun ensimmäinen tietoperustaosio oli valmis, lähdin hankkimaan tietoa liiketoimintasuunnitelmasta. Tutustuin Onnistuuyrittäjänä.fi-sivun liiketoimintasuunnitelmamalliin sekä aikaisempiin opinnäytetöihin liiketoimintasuunnitelmista. Näiden pohjalta työstin oman suunnitelmani rakennetta ja valitsin liiketoimintasuunnitelmaan itselleni eniten hyödyllisimmät aihepiirit. Liiketoimintasuunnitelmaa suunnitellessani pohdin aiheita myös rahoittajan näkökulmasta ja arvioin mitä mahdolliset rahoittajat odottavat liiketoimintasuunnitelman pitävän sisällään. Lopullinen rakenne muodostui liikeideasta, toimintaympäristön kuvauksesta, palveluiden erittelystä ja hinnoittelusta, asiakkaista ja markkinointikanavista, kilpailijoista ja talouden suunnittelusta.

Liiketoimintasuunnitelman kirjoittamisen jätin viimeiseksi, sillä halusin tietoperustani tukevan suunnitelmaa mahdollisimman hyvin. Toinen tietoperustaosio koostuu asiakkaan merkityksestä yritykselle, palveluiden tuottamisesta sekä alan toiminnasta Päijät-Hämeessä.

4.3 Kysely tiedonkeruumenetelmänä

Tutkimusta aloittaessa on valittava tiedonkeruumenetelmä. Näitä ovat erilaiset haastattelut ja kyselyt sekä niiden yhdistelmät. Tiedonkeruumenetelmän valintaan vaikuttavat tutkimuksen tavoitteet ja laatu, tietosisältö, tutkimusasetelma, kohteiden valinta ja tavoiteltu vastausosuus. Tiedonkeruumenetelmä vaikuttaa tutkimuksen aikatauluun, sillä eri menetelmillä voidaan saada tuloksia nopeammin tai hitaammin, sekä se vaikuttaa tulosten laatuun ja luotettavuuteen. Tiedonkeruumenetelmä ohjaa myös tutkimuslomakkeen suunnittelun ja toteuttamisen. (Tilastokeskus 2019.)

Kysely on hyvä vaihtoehto tiedonkeruulle, kun tuloksia halutaan nopeasti ja suurempi määrä. Kyselyssä vastaajien on myös mahdollista pysyä nimettöminä, jonka vuoksi esimerkiksi arkaluontoisten kysymysten esittäminen on helpompaa. Kyselyssä myös tutkimuksen kustannukset pysyvät alhaisina, sillä kyselyn voi jakaa ilmaiseksi internetissä. Kyselyn voi tuottaa myös postikyselynä, mutta tällöin ongelmia voivat olla vastausten vähyyss ja aikataulun pitkittyminen. Kyselyissä ongelmana on myös laadunvalvonta ja tulosten edustavuus. (Tilastokeskus 2019.)

Opinnäytetyöhöni valitsin kyselylomakkeen tiedonkeruumenetelmäksi, sillä tavoitteeni oli hankkia tietoa nopeasti suurelta joukolta. Kyselyn otsikko oli Koirahotellin perustaminen ja sen kohderyhmä oli Päijät-Hämeen alueella asuvat koiranomistajat. Kysely oli saatavilla

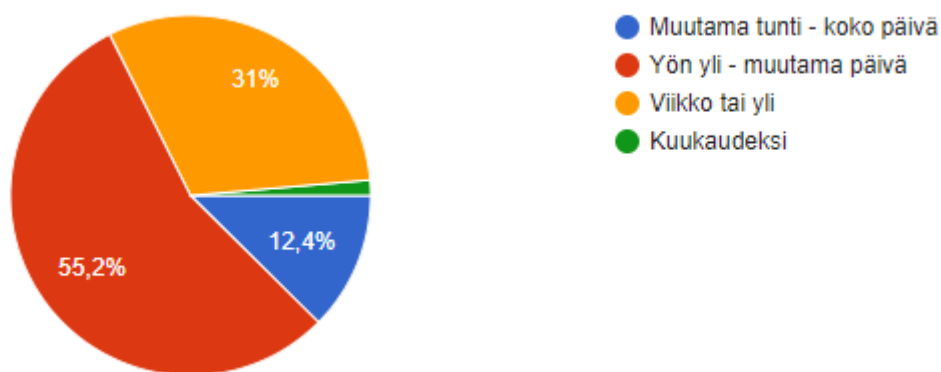
Facebookissa ja siihen oli mahdollista vastata 5.3.-19.3.2019 välisen ajan. Kyselylomake oli helppo kohdentaa tietyille vastausryhmälle jakamalla se internetissä, jossa lomake tavoitti suuremman määrän ihmisiä kuin haastattelulla olisi ollut mahdollista tavoittaa. Mielestäni internet-kyselyyn on myös matalampi kynnyks vastata, kuin esimerkiksi suostua henkilökohtaiseen haastatteluun tai puhelinhaastatteluun.

Asetin kyselylle tavoitteet ja suunnittelin niiden mukaan, millaisia kysymyksiä lomakkeessa esittäisin. Pyrin tekemään kyselystä mahdollisimman yksinkertaisen ja ymmärrettävän kysymysten kannalta, jotta vastauskynnys olisi matalampi. Kyselyssä jaoin kysymykset teemoittain, jotta vastaajan olisi helpompi seurata lomaketta, sekä tulosten analysointi olisi helpompaa. Kyselyn teemat olivat koirahotellien käytettävyys, koirahotellien palvelut, koiran majoitustila koirahotellissa ja hotellin henkilökunnan ammattitaito. Koirahotellien käytettävyydellä kartoitin sitä, vievätkö omistajat koiriaan koirahotelleihin, kuinka pitkäksi aikaa ja mitkä tekijät vaikuttavat valintaan viedä koira hotelliin. Palveluiden kartoituksen tavoitteena oli selvittää mitä palveluita omistajat toivovat koirahotellilta ja kuinka paljon niistä voidaan maksaa. Majoitustilaa varten selvitin mitä omistajat toivovat koirien huoneista löytyvän sekä millaisessa tilassa he toivovat koiran majoittuvan. Henkilökunnan ammattitaidon merkittävyydellä pyrin selvittämään, kuinka tärkeää se on koirien omistajille, kun koira jää vieraan hoitoon.

4.4 Kyselyn tulokset

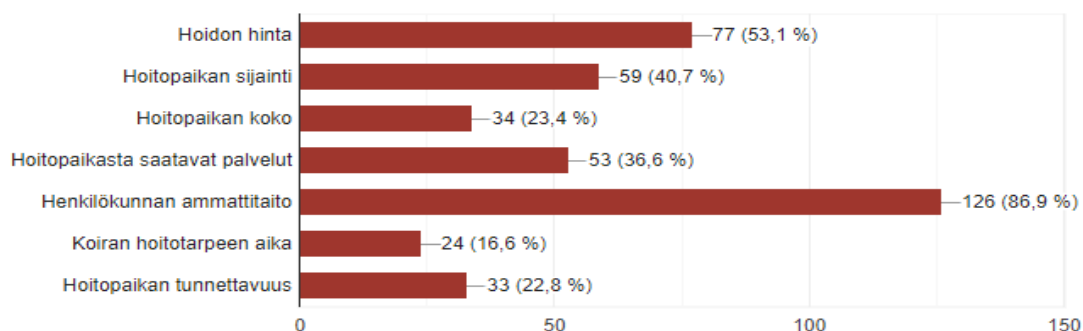
Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa koirahotellien käytettävyyttä Suomessa ja pääasiassa Päijät-Hämeessä sekä niiden käyttäjien toivomia palveluita ja oman koiran luottamista toisen, mahdollisesti vieraan henkilön hoitoon. Jaoin kyselyn Facebookin koiraryhmässä Ranskanbulldoggi – Hyvässä hengessä! sekä omalla Facebook-sivullani ja siihen oli mahdollista vastata kahden viikon ajan. Vastauksia kertyi 144 kappaletta. Kysely oli kohdistettu nimenomaan koirien omistajille, mutta hyvin pieni osa (3,5 %) vastaajista oli myös koirattomia. Kyselyyn vastanneista valtaosa (95,1%) oli naisia ja iältään 21–30-vuotiaita (41%). Suurin osa vastaajista ilmoitti omistavansa 1–3 koira.

Kyselyssä tutkittiin koirahotellien käytettävyyttä ja ihmisten valmiutta jättää koiransa ulkopuolisen hoitoon. Vastanneista vain 30% jättäisi oman koiransa koirahotelliin tai –hoitoon ja suurin osa pyytäisi mieluummin ystävää tai perheenjäsentä apuun hoidon tarpeessa. Noin 80% vastaajista ei ole aikaisemmin käyttänyt koirahotellien palveluita, mutta valtaosa vastanneista olisi kuitenkin valmis jättämään koiran koirahotelliin muutamaksi päiväksi tai jopa viikoksi muutaman tunnin sijaan (vastausprosentit on koottu kuvioon 3).



Kuvio 3 Hoitoaika N=144

Tärkeimmäksi tekijäksi koirahotellia valitessa nousi henkilökunnan ammattitaito. Melkein 80% vastaajista ilmoitti haluavansa varmistua siitä, että henkilökunta on ammattitaitoista. Hinta oli toiseksi eniten vastauksia saanut. Vuodenajalla ei ollut merkitystä valinnassa ja tätä perusteltiin sillä, ettei oma koira tarvitse erityiskohtelua esimerkiksi takkia talviaikana.



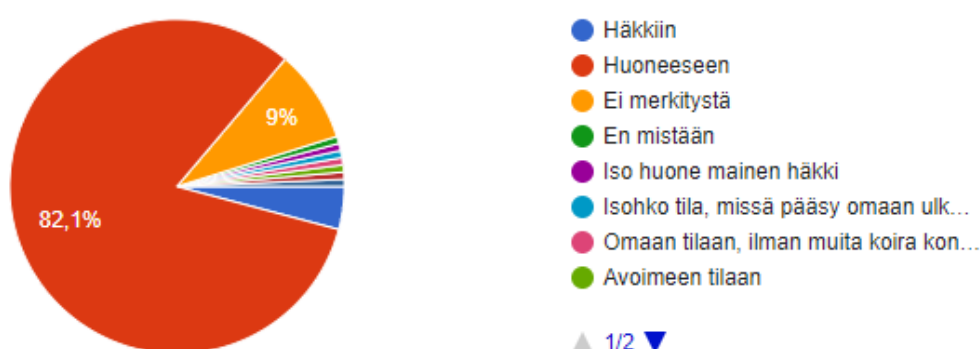
Kuvio 4 Hoitopaikan valintaan vaikuttavat tekijät

Palveluita kartoittaessa toivotuimpia olivat lenkitys, ruoka, yhteinen ulkoleikkikenttä ja oma hoitaja koiralle. Avoimissa vastauksissa toivottiin myös omaa tilaa ja hoitajaa aralle tai vaativalle koiralle. Monet omistajat tietävät myös koiran olevan laumaeläin ja sen viihtyvän toisten koirien seurassa, sillä useat toivoivat myös koirille yhteistä valvottua leikkiaikaa.

Hinta, mitä päivähoidosta oltaisiin valmiita maksamaan, jakautui melko tasaisesti 20-40 euron välille. Tämä vastasi odotuksiani perus päivähoidosta maksettavasta hinnasta, sillä monen koirahoitolan hinta per päivä on noin 25-50 euroa. Koiran hyvinvoinnista ollaan val-

miita maksamaan yhä useammin ja kyselyyn vastanneista monet ilmoittivat voivansa maksaa lisäpalveluista, kuten hieronnasta, eläinlääkäriin tarkastuksesta, koiran kynsien leikkauksesta ja trimmauksesta.

Koiran majoitustilaa kartoittaessa noin 95% vastanneista majoittaisi koiransa mieluummin huoneeseen kuin häkkiin. Majoitustilasta toivottiin löytyvän vesiastia, peti koiralle, lämmitys sekä villttejä ja tyynyjä. Noin puolet vastanneista toivoi myös huoneessa olevan ikkuna ja leluja. Monet pitivät mukavana lisänä koiran vapaata pääsyä huoneesta omalle ulkopihalle. Jos omistajan useampi koira jäisi hoitoon, niiden toivottiin voivan majoittua samassa tilassa.



Kuvio 5 Koiran majoitus huoneessa tai häkissä N=144

Kyselyn tuloksien mukaan suurin osa ei ole jättänyt koiraansa koirahotelliin tai vastaavaan hoitoon ja mieluummin pyytäisi ystävää tai perheenjäsentä hoitamaan koira, kuin veisi koiran hotelliin. Koira kuitenkin voitaisiin jättää hotelliin pitkäksi aikaa, kunhan omistaja tietää henkilökunnan olevan ammattitaitoista ja koiran saavan hyvää kohtelua. Mielestäni tämä kertoo palvelun laadun tärkeydestä yrityksessä; aivan kuten ihmiset odottavat saavansa hyvää palvelua esimerkiksi ravintolassa, odotetaan myös omalle koiralle ostettavan palvelun olevan ammattitaitoista. Koiria on monenlaisia ja niiden luonteet vaihtelevat rodusta ja kasvatuksesta riippuen. Yleensä omistaja tuntee koiransa parhaiten ja tietää miten se käyttäytyy esimerkiksi lenkillä, ruoka-aikana tai kontaktissa muiden koirien kanssa. Voidaan siis päätellä, että omistajat odottavat koirahotellin henkilökunnan osaavan kohdella koira sen luonteen mukaisesti, sekä hallitsee koiran myös yllättävissä tilanteissa.

Tärkeänä omistajat pitävät sitä, että koira tuntee olonsa kotoisaksi ja sen erityistarpeet otetaan huomioon niin yksilönä kuin laumaeläimenäkin. Mielestäni tämä kertoo siitä, että omistajat ottavat palvelussa huomioon koiran tarpeet, eivät niinkään omia loma-aikoja. Itselleni yllätyksenä tuli koiralle oman hoitajan toivominen, sillä lähes kaikissa tutkimissani

koirahoitoloissa henkilökuntaan kuuluu 2-5 henkeä ja koiria voi olla yli 10. Voidaankin päätellä, että henkilökohtaista hoitoa arvostetaan enemmän ja omistajat toivovat yhä useammin koiralleen yksilöityä kohtelua. Koiranomistajille on tärkeää, että myös hoidossa koirat pääsevät kodinomaisiin olosuhteisiin ja koiran vapaa pääsy huoneesta omalle ulkopihalle koetaan stressiä lievittävänä tekijänä, kun se saa vapaammin liikkua uudessa ympäristössä. Jos omistajan useampi koira jäisi hoitoon, niiden toivottiin voivan majoittua samassa tilassa, mikä on mielestäni luontevaa, sillä kotonaan koirat ovat myös yhdessä, jolloin erottaminen saattaisi vaikuttaa niiden mielialaan ja käyttäytymiseen.

4.5 Koirahotellin asiakasprofiilit

Opinnäytetyötä varten tehtiin kysely liittyen koirahotelleihin, jonka perusteella muotoutui kolme asiakasprofiilia. Tutkimuksessa asiakasprofiilien muodostumiseen vaikuttivat omistajan ikä, koirien määrä, hoitotarve koiralle ja aikaisempi tietämys ja kokemukset koirahotelleista. Profiileja luodessa analysoitiin mahdollisten asiakkaiden ikäluokkia ja koiran hoitotarvetta. Hoitotarpeen analysoinnissa otettiin huomioon mahdolliset syyt, joiden vuoksi omistajat tuovat koiransa hotelliin, sekä analysoitiin hoitajakson pituutta riippuen eri syistä. Asiakasprofiileja luodessa otettiin myös huomioon, mitkä tekijät vaikuttavat omistajan valintaan viedä koira juuri tiettyyn hoitolaan.

Opinnäytetyötä varten tehdyn kyselyn pohjalta muodostui kolme mahdollista asiakasprofiilia. Ensimmäinen on 25 –vuotias Anna, joka omistaa yhden suuren koiran ja tuo sen viikonloppumatkan ajaksi hoitoon koirahotelliin, sillä ei ole saanut ystävää apuun koiran hoidossa. Koirahotellit ovat hänelle tuttuja, mutta aikaisemmin hän on vienyt koiransa koirahotelliin vain kerran. Asiakas on ottanut selvää etukäteen koirahotellin henkilökunnan ammattitaidosta, mutta valintaan vaikuttivat eniten hinta ja sijainti, jotka ovat työssäkäyvälle osa-aika opiskelijalle merkittäviä tekijöitä. Palveluiksi asiakas on toivonut koiran lenkityksen ja hotellilta saatavan ruoan sekä yhteistä ulkoleikkiaikaa muiden koirien kanssa.

Toinen asiakasprofiili on 36 –vuotias Emilia, jonka perheen kaksi pientä koiraa tarvitsevat hoitopaikan viikon ajaksi perheen lomamatkan vuoksi. Asiakkaalle koirahotellit ovat entuudestaan tuttuja ja hän on käyttänyt niiden palveluita useasti, sillä perheen lomaillessa koirat on helpoin viedä hotelliin. Asiakas on tarkka koirien hoidosta ja on valmis ajamaan pidemmänkin matkan saadakseen koirat ammattitaitoisen henkilökunnan hoitoon. Asiakas toivoo koirien majoittuvan samassa tilassa ja tuo mukanaan niiden oman pedin, jotta viikko vieraassa ympäristössä sujuisi helpommin. Asiakkaan toivomia palveluita ovat päivittäinen lenkitys, ruoka ja valvottu ulkoilu-aika muiden koirien kanssa, ja lisämaksusta koirien kynsien leikkuu.

Kolmas asiakasprofiili on 50-vuotias Leila, joka vie keskikokoisen koiransa päivähoitoon ja hakee sen seuraavana päivänä. Hän ei ole aikaisemmin käyttänyt koirahotellien palveluita, joten hän on ottanut selvää etukäteen hotellien hinta-laatu –suhteesta ja tehnyt päätöksen sen perusteella. Palveluiksi asiakas on toivonut lenkityksen ja ruoan, mutta toivoo ettei koira olisi kontaktissa vapaasti muiden koirien kanssa, sillä koira on arka ja uusi ympäristö saattaa vaikuttaa koiran luonteeseen. Omistaja tuo koiralleen omia herkkuja mukana ja toivoo, että koira saisi olla omassa rauhallisessa tilassa oman hoitajan kanssa.

5 KOIRAHOTELLIN LIIKETOIMINTASUUNNITELMA

Liiketoimintasuunnitelma on yrityksen toimintaa kuvastava dokumentti, joka sisältää yrityksen koko liiketoiminnan. Suunnitelmasta löytyy yrityksen toimintatavat ja tavoitteet, joiden tarkoitus on antaa kokonaiskuva yrityksen business-mallista. Liiketoimintasuunnitelma muuttuu yrityksen kasvun myötä ja se on hyvä työkalu, kun kehitetään yrityksen toimintamalleja. Aloittavalle yrittäjälle liiketoimintasuunnitelma auttaa hahmottamaan ja jäsentämään yritystoimintaa sekä seuraamaan sen kannattavuutta. Suunnitelma auttaa rahoituksen hankkimisessa, sekä toimii myynnin ja markkinoinnin työkaluna. Liiketoimintasuunnitelman tarkoitus on kiteyttää koko liiketoiminta antaen käsityksen yrityksen kannattavuudesta ja tulevaisuuden näkymistä. (Onnistu Yrittäjänä 2019.)

Koirahotellin liiketoimintasuunnitelma on jaettu kuuteen osaan, jotka ovat liikeidea, toimintaympäristö, palvelut ja tuotteet, asiakkaat ja markkinat, kilpailijat sekä talouslaskelmat. Liikeidea kertoo yrityksen ydinajatuksen ja -toiminnan. Siinä kuvataan lyhyesti, mikä koirahotelli Bona on, mitkä ovat sen ydintoiminnot ja miten niitä toteutetaan, sekä kenelle toiminta on suunnattu. Koirahotelli Bona on koirien lomapaikka, josta niille löytyy omat kodinomaiset huoneet ja takapihat, yhteistä leikkutilaa sisällä ja ulkona sekä uima-allas. Hoitajakson kulku suunnitellaan omistajan kanssa koiran tottumuksien mukaan ja ideana on, että koira pääsee turvalliseen ympäristöön ja aktiivirikkaalle lomalle.

Toisessa osiossa kuvataan koirahotellin toimintaympäristö. Tähän sisältyy hotellin toimitilojen kuvaus ja sijainti, sekä perustelut niiden valinnalle. Toimitilaksi valikoitui vanha hevostalli Orimattilassa, josta remontoidaan koirahotelli. Sisätiloihin kuuluvat vastaanotto, toimistotilat, koirien pesuhuone, koirien omat huoneet, leikkutila ja uima-allas. Ulkotiloihin kuuluvat koirien omat takapihat, joille on pääsy huoneista, sekä kaksi suurta ulkotarhaa. Sijainnin ja tilan valintaan vaikuttivat sopivan toimitilan löytyminen sekä saavutettavuus.

Palvelut ja tuotteet osiossa eritellään koirahotellin palvelut sekä niiden hinnoittelu. Osiossa kerrotaan, mitä palveluita koirahotelli tarjoaa niin kuuluvaksi päivähoitoon kuin lisäpalveluihinkin. Osiossa on kerrottu myös palveluiden hinnoittelu. Päivähoitoon kuuluvia palveluja ovat lenkitys, ruoka ja yhteisten tilojen käyttö. Yhteisiin tiloihin sisältyvät sisäleikkutila, uima-allas ja ulkotarhat. Koirat pääsevät näihin tiloihin leikkimään vapaasti, jos omistaja on antanut siihen suostumuksen. Lisäpalveluihin kuuluu koirien hieronta, kynsien leikkaus sekä kuljetus. Hotellilta saa myös erikoispalveluja pennuille sekä aroille tai vaativille koirille.

Neljäs osio pitää sisällään asiakkaat ja markkinat. Siinä kuvataan asiakasprofiilit ja esitellään markkinointikanavat. Osiossa kuvataan, millä keinoilla yritys lähtee markkinoimaan

toimintaansa, sekä perustellaan valinnat. Koirahotellin markkinointikanavia ovat eri sosiaalisen median kanavat sekä hotellin omat internet-sivut. Kilpailijat osiossa määritellään koirahotellin kilpailijat, alan toiminta lähialueilla ja koirahotellin kilpailuedut. Viimeinen osio pitää sisällään koirahotellin talouslaskelmat, joihin sisältyy alkuinvestointi ja kannattavuuslaskelma. Alkuinvestoinnissa on eritelty kaikki koirahotelliin hankittavat tarvikkeet ja arvio remontin hinnasta, jotta tiedetään fyysisiin tiloihin tarvittava investointi. Toimitilan ostohinta on huomioitu erikseen. Kannattavuuslaskelmassa on laskettu esimerkki vähimmäismyynnistä tappion välttämiseksi.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda liiketoimintasuunnitelma koirahotellille ja tutkia yrittäjyyteen ja yritykseen liittyviä seikkoja. Työtä varten haettiin tietoa yrittäjyydestä käsitteenä, lainsäädännön asetuksista yrityksessä ja eläintoiminnassa sekä tutkittiin asiakasymmärryksen merkitystä yritykselle ja palvelujen tuottamisprosessia. Liiketoimintasuunnitelmaa varten tehtiin kysely, jolla kartoitettiin muun muassa koirahotellien käyttäjiä, mahdollisia asiakkaita sekä asiakkaiden toivomia palveluja. Koirahotellin toimintaa suunniteltaessa etsittiin tietoa muista koirahoitoloista verraten niiden palveluja, hintoja ja kokoa.

Koirahotellin perustamisen vaikeuksiksi näen sen taloudellisen puolen sekä asiakkaiden hankkimisen. Sopivan tilan löytyminen taloudellisesta näkökulmasta katsoen on hankalaa, sillä tilan on täytettävä tietyt vaatimukset, jolloin remontointi on lähes välttämätöntä. Päijät-Hämeen alueella sopivien tilojen tarjonta ei myöskään ole kattava ja valmiita vaihtoehtoja ei löydy, jolloin yrittäjänä on valmistauduttava toimitilojen suunnittelemiseen ja rakentamiseen tai remontointiin taloudellisesti. Toimitilan on oltava myös sopivalla sijainnilla ajatellen koiria ja lähiympäristön asukkaita niin, ettei toiminta aiheuta meluhaittaa muille. Tämän vuoksi koirahotellia ei voi perustaa asuinalueelle tai kaupunkiin.

Asiakkaiden hankkiminen voi myös olla yritykselle haaste, sillä monet koiranomistajat luottavat enemmän ystävän tai perheenjäsenen apuun koiran hoidossa. Koiran vieminen koirahotelliin on suurempi kynnyksellinen ja silloinkin ammattitaidolla on tärkeä rooli luottamuksen kehityksessä. Yrityksellä on näin oltava vahvoja houkutuskeinoja, joilla omistaja saadaan tekemään päätös viedä koira koirahotelliin. Asiakasprofiilien ja palveluprosessin luominen auttavat asiakasymmärryksessä, ja niiden avulla koirahotelli voi kehittää palvelujaan asiakaskeskeisimmiksi. Näin hotelli voi tuottaa arvokasta palvelua, joka houkuttelee asiakkaita. Asiakkaalle on tärkeää tuntea saavansa asiantuntevaa palvelua sekä pystyä vaikuttamaan päätökseen.

Lopullisena päätöksenä voidaan kuitenkin todeta, että koirahotellin perustaminen on melko yksinkertaista ja hyvinkin mahdollista. Vaikka kilpailua on Suomessa paljon, Päijät-Hämeen alueella toiminta on vähäisempää. Voidaan myös todeta, että mahdollisia asiakkaita löytyy, sillä koirien määrä on yleistynyt Suomessa sekä koiran asema perheessä muuttunut. Sen hyvinvointiin kulutetaan rahaa samalla tavalla kuin muihinkin harrastuksiin. Koirahotellin sijainniksi valikoitui Orimattila, sillä siellä ei ole vastaavaa toimintaa ja sijainti on hyvien kulkuyhteyksien varrella. Toimitilan hyvä puoli on myös se, että se on tilava ja omassa rauhassa, jolloin niin koirat kuin naapuritkin saavat olla häiriöttä.

Koirahotellin perustamisesta yksinkertaista tekee sen, että toiminnan aloittamiselle ei tarvita lupaa tai alan koulutusta. Monet koiranomistajat kuitenkin odottavat ja vaativat ammattitaitoista henkilökuntaa, kun työskennellään koirien parissa, minkä vuoksi hotelli tarvitsee alalle koulutautuneita henkilöitä. Kuka tahansa voi perustaa yrityksen, kunhan omaa yrittäjältä vaadittavat luonteenpiirteet ja ominaisuudet. Yrittäjäksi ryhtymistä tukee myös yrittäjämönteinen ympäristö ja yhteiskunnalliset tekijät, kuten valtion tuki. Oma intohimo ja halu menestyä ovat tärkeitä tekijöitä, jotta toiminta menestyy. Voidaan todeta, että koira-alan toimintaa aloitettaessa tärkeää on oma kiinnostus koiria kohtaan, halu pitää niistä huolta sekä alan tuntemus.

Koirahotellin perustamisen jatkotutkimuksena voidaan selvittää koiriin kulutettavaa rahamäärää Suomessa ja muissa maissa. Tutkimuksen avulla saadaan selville kuinka paljon koirien hyvinvointiin ja erilaisiin palveluihin käytetään rahaa talouskohtaisesti, sekä mitkä ovat todelliset tilastot koiran aseman muutoksesta perheissä. Tutkimuksessa voidaan selvittää, mihin palveluihin, harrastuksiin ja muihin hyödykkeisiin koirien omistajat kuluttavat eniten, sekä mitkä ovat koira-alalla nousevia trendejä uusia palveluja ajatellen. Jatkotutkimuksena voidaan selvittää myös yrityksiä, jotka toimivat yhteistyössä koira-alan yritysten kanssa. Tavoitteena voi olla selvittää toiminnan kehityksen suuntausta fyysisten ja virtuaalisten palvelujen kannalta.

Opinnäytetyön tekemisessä opin yrittäjyyden perusteita sekä itsestäni yrittäjänä. Ideata-solla yrityksen perustaminen on yksinkertaista, mutta todellisuudessa tarvittavat valmiudet ja yrityksen konkreettinen suunnitteleminen ovat vaativampia. Yrityksen perustaminen vaatii paljon ideointia ja suunnittelua. Liikeidean on oltava hyvä erottuakseen kilpailijoista, jotta yritystoiminta olisi menestyksekkästä. Omasta mielestä hyvää liikeideaa on kehit-tävä ja muokattava asiakkaiden mukaan, sekä on myös osattava vaikuttaa asiakkaan pää-tökseen. Opinnäytetyön avulla opin myös laatimaan liiketoimintasuunnitelman yritykselle ja arvioimaan mitkä aihealueet on tärkeää ottaa huomioon liiketoimintasuunnitelmaa laa-tiessa.

LÄHTEET

KIRJALLISET LÄHTEET

Honkamäki, T., Kujanpää, E. & Pennanen, M. 2018. Yritysjärjestelyjen käsikirja: kirjanpito, verotus ja yhtiöoikeus. Helsinki: Alma Talent Oy

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Helsinki: Tekes

Kerola, P., Koivuranta, E., Pehkonen, K., Sorjanen, T. & Vainio, A. 2017. Kaikenkarvainen kansa: miten koirista tuli miljoonabisnes. WSOY

Lindroos, J-E. & Lohivesi, K. 2010. Onnistu strategiassa. 3. uudistettu painos. Helsinki: Talentum

Peltonen, A. 2011. Kunnioita asiakasta, lisää luottamusta. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy

Pyykkö, M. 2011. Minustako yrittäjä? Helsinki: WSOYpro

Vuorinen, T. 2013. Strategiakirja: 20 työkalua. Helsinki: Talentum

ELEKTRONISET LÄHTEET

Bisnode 2019. Mitä on asiakasymmärrys ja miten sitä kehitetään? [viitattu 8.3.2019]. Saatavissa: <https://finland.bisnode.fi/syvenna-osaamistasi/ajatuksiamme/mita-on-asiakasymmarrys-ja-miten-sita-kehitetaan/>

Infofinland 2019. Suomeen yrittäjäksi [viitattu 24.2.2019]. Saatavissa: <https://www.infofinland.fi/fi/muutto-suomeen/ei-eu-kansalaiset/suomeen-yrittajaksi>

Innokylä 2012. Service blueprint [viitattu 1.4.2019]. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli111516>

Kennelliitto 2018. Tilastokeskus tarkisti laskelmaa koirien määrästä: koiria on Suomessa 700 000 [viitattu 8.3.2019]. Saatavissa: <https://www.kennelliitto.fi/tietoa-meista/uutiset/tilastokeskus-tarkisti-laskelmaa-koirien-maarasta-koiria-suomessa-700-000>

Metropolia 2012. Toiminnallisen opinnäytetyön erityispiirteitä [viitattu 11.3.2019]. Saatavissa: <https://wiki.metropolia.fi/pages/viewpage.action?pageId=57182852>

Nurmela, J., 2014. Joka kolmannessa kodissa asuu lemmikki. Tieto & Trendit [viitattu 8.3.2019]. Saatavissa: <http://www.stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2014/joka-kolmannessa-kodissa-asuu-lemmikki/>

Onnistu yrittäjänä 2019. Myyntiosaaminen [viitattu 25.2.2019]. Saatavissa:

<https://www.onnistuyrittajana.fi/myyntiosaaminen>

Patentti- ja rekisterihallitus 2017. Yksityinen elinkeinonharjoittaja [viitattu 25.2.2019].

Saatavissa: <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/yeh.html>

Suomen Yrittäjät 2019. [viitattu 21.2.2019]. Saatavissa: <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/perustietoa-yrittajyydesta/oletko-valmis-yrittajaksi-316168>

<https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/perustietoa-yrittajyydesta/yritysmuodot-ja-vastuut/toiminimi-eli-yksityinen>

Suomen Yrittäjät 2014. Toiminimi eli yksityinen elinkeinonharjoittaja [viitattu 21.2.2019].

Saatavissa: <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/perustietoa-yrittajyydesta/yritysmuodot-ja-vastuut/toiminimi-eli-yksityinen>

Tilastokeskus 2019. Tiedonkeruumenetelmän valinta [viitattu 12.3.2019]. Saatavissa:

https://www.stat.fi/tup/htpalvelut/haastutk_toiminta_tiedonkeruu.html

Toikka, V., 2017. Koiriin kulutetaan Suomessa miljardi euroa vuodessa [viitattu 8.3.2019].

Saatavissa: <https://op.media/teemat/trendit-ja-ilmiot/koiriin-kulutetaan-suomessa-miljardi-euroa-vuodessa-0f027b85c04c456c96ae1310015f14ee>

Yritystoiminta 2019. Yrittäjyys [viitattu 21.2.2019]. Saatavissa:

<http://www.tieto.osaavayrittaja.fi/yritystoiminta>

Vihmanen, L. 2013. Lemmikin loma-ajan hoitovaihtoehdot syytä puntaroida ajoissa. Yle

Jutut [viitattu 15.3.2019]. Saatavissa: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2013/11/29/lemmikin-loma-ajan-hoitovaihtoehdot-syyta-puntaroida-ajoissa>

Virtanen, N. & Keskinen, S. 2000. Yrittäjän muotokuva. Raportti [viitattu 20.2.2019].

Saatavissa:

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134991/YRITTAJAN_MUOTOKUVA_2000.pdf?sequence=1

LAIT JA ASETUKSET

Eläinsuojeluasetus 396/1996.

Eläinsuojelulaki 247/1996.

Valtioneuvoston asetus koirien, kissojen ja muiden pienikokoisten seura- ja harrastuseläinten suojelusta 674/2010.

LIITTEET

Liite 1. Liiketoimintasuunnitelma Koirahotelli Bona

Liite 2. Kyselylomake Koirahotellin perustaminen

Liite 1. Liiketoimintasuunnitelma Koirahotelli Bona

KOIRAHOTELLI BONA

Liiketoimintasuunnitelma

SISÄLLYS

1	LIKEIDEA.....	1
2	TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....	2
2.1	Toimitilat.....	2
2.2	Sijainti.....	2
3	PALVELUT JA TUOTTEET.....	4
3.1	Palvelut.....	4
3.2	Hinnoittelu.....	4
4	ASIAKKAAT JA MARKKINAT.....	6
4.1	Asiakkaat.....	6
4.2	Markkinointikanavat.....	7
5	KILPAILIJAT.....	8
6	TALOUSLASKELMAT.....	9

1 LIIKEIDEA

Koirahotelli Bona on Orimattilassa maaseudun rauhassa sijaitseva koirien oma hotelli. Hotellista löytyy koiralle oma huone ja piha sekä yhteiset leikkitilat koirakaverien kanssa. Uimaan voi myös päästä, jos pitää altaassa polskuttelusta. Loman aikana koira pääsee lenkille joka päivä yksin tai kaverien kanssa, sekä saa hotellilta ruuan. Omasta huoneesta löytyy mukava peti ja leluja koiralle, sekä herkkuja voi saada omistajan luvalla. Koiran päiväohjelma suunnitellaan mahdollisimman samankaltaiseksi kuin kotiarki, kuitenkin mahdollisuuksien puitteissa. Koira pääsee lomallemaan siinä missä omistajakin.

Lähtökohta on, että koiralla on mukavaa ja se saa olla stressittömässä ympäristössä. Hoidon aikana otetaan huomioon omistajan toiveet ja koiran arkirutiinit, sekä tehdään hoitoajasta koiralle aktiviteettirikasta ja hauskaa. Koira on laumaeläin, mutta jotkut viihtyvät paremmin omissa oloissaan. Tämän vuoksi koiralla on myös mahdollisuus päästä omaan rauhalliseen tilaan, jonne ei muiden vieraiden haukut kuulu. Myös pennut ovat tervetulleita hotelliin ja niille on mahdollista suunnitella ihan oma päivähoito-ohjelma.

Tärkeää on, että koira viihtyy, se saa leikkiä ja sen perustarpeista pidetään huolta. Hotelli tarjoaa koiralle turvallisen ja mukavan ympäristön, jossa ammattitaitoinen ja rakastava henkilökunta pitää koirasta huolta ympäri vuorokauden. Näin omistaja voi jättää koiran luottavaisin mielin hoitoon ja koira pääsee omalle lomalle.

2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

2.1. Toimitilat

Koirahotelli Bona on vanhaan hevostalliin remontoitu tila, josta löytyy koirien omat huoneet, yksi erityishuone, koirien pesu- ja hoitopiste, uima-allas, yhteinen sisäleikki-tila, vastaanotto ja toimisto sekä varastotilat. Koirien huoneita on erikokoisia, jotta jokainen koira pääsee tarvitsemansa kokoiseen tilaan. Myös saman perheen koirilla on näin mahdollisuus majoittua samassa huoneessa. Hotellissa on lisäksi yksi eristetty huone, jossa voi majoittua arka tai vaativampi koira, joka tarvitsee erityishuomiota. Huone on sisäänkäynnin lähellä, kauempana muista hotellin huoneista, jolloin sinne majoittuvan ei tarvitse kulkea muiden koirien haukunnan läpi.

Koirahuoneet ovat reilun kokoiset ja muutamista löytyy sohva tai nojatuoli. Hotellilta löytyy erikokoisia koiranpetejä riippuen koiran koosta, mutta omistaja voi tuoda myös oman pedin mukanaan koiralle. Huoneissa on koirille vesi- ja ruoka-astiat. Jokaisessa huoneessa (paitsi erityishuoneessa) on luukku, jonka kautta koira pääsee omalle aidatulle pihalle. Luukun saa myös suljettua niin, ettei koira pääse sitä itse avaamaan, jos esimerkiksi omistaja näin toivoo tai sään vuoksi luukku olisi pidettävä kiinni. Kaikissa huoneissa on myös pieni ikkuna tuomaan luonnonvaloa sekä lattialämmitys. Lämpimänä vuodenaikana tiloissa on ilmastointi. Koirahotelli ei ole koiran koti, mutta se on sisustettu ja suunniteltu kodinomaiseksi, jotta koiralla olisi mahdollisimman mukavaa.

Rakennuksen takaosassa on sisätila koirille, jossa ne voivat vapaasti ja valvotusti leikkiä. Tilasta löytyy myös sisäuima-allas, joka on koirien käytössä omistajan luvalla. Altaassa pulikointi tapahtuu aina valvotusti ja uinnin jälkeen koira kuivataan hyvin. Pihalla on kaksi suurta aidattua ulkoleikkikenttää, joihin pienet ja isot koirat voidaan tarvittaessa jakaa.

2.2. Sijainti

Koirahotelli Bona sijaitsee Orimattilassa Villissä noin 20km Lahdesta. Hotelli on maaseudun rauhassa, jossa koirien haukunta ei myöskään kuulu naapuriin, sillä lähim-

mät palvelut ovat muutaman kilometrin etäisyydellä. Myös koirat saavat olla pelkäämättä ja rauhassa, sillä hotellin lähellä ei ole isoja autoteitä. Hotellilta Orimattilan keskustaan on muutama kilometri.

Muita etäisyyksiä:

Helsinki n. 100km, Riihimäki n. 70km, Tampere n. 150km, Kouvola n. 80km

Hotellin sijainnin valintaan vaikutti kilpailutilanne sekä sopivan toimitilan löytyminen. Päijät-Hämeessä koirahotelleja tai -hoitoloita on alle kymmenen, mutta Orimattilan alueella ei tällä hetkellä ole muita useamman koiran vastaanottavaa koirahotellia. Toimitila sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella, kuitenkin omassa rauhassa ja kaukana isoilta autoteiltä, jolloin koirat saavat olla turvallisessa ympäristössä. Tilalle on helppo saapua selkeän osoitteen vuoksi ja myös autottomat asiakkaat löytävät perille, sillä lähin bussipysäkki on noin yhden kilometrin etäisyydellä.

3 PALVELUT JA TUOTTEET

3.1. Palvelut

Hotellin palvelut on jaettu perushoittoon kuuluviin palveluihin sekä lisäpalveluihin. Perushoittoon kuuluu lenkitys hinnassa kolme kertaa päivässä sekä hotellin tarjoama ruoka koiralle kaksi kertaa päivässä. Päivähoidon aikana koira voi päästä myös uimaan sekä valvottuun sisäleikkitilaan ja ulkoleikkipihalle, joissa molemmissa on leluja koirille. Maksullisiin lisäpalveluihin kuuluu hieronta ja kynsien leikkuu, sekä hotellilta saa myös kuljetuspalvelun lisämaksua vastaan. Hotellilla on myös pennuille suunnattu oma päivähoitopalvelu.

3.2. Hinnoittelu

PALVELU	HINTA €
Hoito 1 - 6 päivää	30 € / päivä
Hoito 7 - 14 päivää	28 € / päivä
Hoito 15 - 21 päivää	26 € / päivä
Hoito 22 - 30 päivää	24 € / päivä
Hoito yli 30 päivää	20 € / päivä
Day Pass *	20 €
Toinen ja seuraavat koirat samassa tilassa	+10 € / päivä

Veloitus alkaa tuontipäivästä ja päättyy seuraavana päivänä klo 12.00, jonka jälkeen alkaa uusi veloituspäivä. Hakupäivästä veloitetaan 20€, jos haku tapahtuu klo 12.00 jälkeen.

* Day Pass tarkoittaa päivähoitopassia, jolloin koira/koirat voi olla hotellissa klo 7.00-20.00 välisenä aikana. Päivähoitoon sisältyy koiran oleskeluajasta riippuen lenkitykset, ruoka, yhteiset leikkiajat ja lelut.

Esimerkki: Koira tuodaan hotelliin perjantaina aamupäivällä ja haetaan sunnuntaina klo 18.00.

PE-LA 30€ + LA-SU 30€ + SU hakupäivä 20€ = 80€ / yksi koira / Perheen kaksi koira samassa huoneessa 110€ yhteensä

LISÄPALVELUT	HINTA €
Hieronta	40 €
Kynsien leikkuu	10 €
Kuljetus	0,50 € / km
HappyPuppy *	35 € / 1 - 6 päivää

* HappyPuppy on pennuille (alle 1v.) suunnattu päivähoito, joka toteutetaan omistajan toiveiden ja pennun tottumuksien mukaan. Hoidossa pentu pääsee omaan rauhalliseen tilaan, jossa aikuisten koirien haukunta ei sitä häiritse. Pennun huone on sisustettu sen turvallisuutta ajatellen ja sieltä löytyy pennuille tarkoitettuja leluja ja peti. Pennulla on koko hoidon ajan oma hoitaja, joka ulkoiluttaa ja antaa pennulle ruoan sekä viettää sen kanssa omaa aikaa. Pennulle voidaan suunnitella erilaisia aktiviteetteja tai koulutusta omistajan toiveiden mukaisesti.

HappyPuppy hoitoon omistaja tuo pennulle omat ruuat ja halutessaan leluja sekä pedin. HappyPuppy hoidon veloitus alkaa tuontipäivästä ja päättyy seuraavana päivänä klo 12.00, jolloin alkaa uusi veloituspäivä. Hakupäivästä veloitetaan 20€, jos haku tapahtuu klo 12.00 jälkeen. Yli viikon mittaisesta hoitajaksosta veloitetaan 30€ / päivä.

4 ASIAKKAAT JA MARKKINAT

4.1. Asiakkaat

Koirahotellin asiakkaita ovat kaikki koiranomistajat, jotka tarvitsevat koiralleen hoitopaikkaa esimerkiksi lomamatkan ajaksi. Koiran hoitotarpeen syytä on niin paljon kuin omistajikin, minkä vuoksi koiran voi jättää hoitoon haluamakseen ajaksi tunteista jopa kuukauteen. Asiakkaiden kartoittamiseksi on luotu kolme erilaista asiakasprofiilia:

1. Anna, 25-v. Anna on työssäkäyvä osa-aikaopiskelija, jonka vapaa-aika kuuluu berninpaimenkoira Nemon kanssa ulkoiltaessa. Anna on sopinut viikonloppumatkan Pariisiin kavereiden kanssa, joten Nemolle pitäisi löytää hoitopaikka. Koska kaverit lähtevät Annan kanssa reissuun he eivät voi hoitaa Nemoa ja Annan vanhemmatkin asuvat eri kaupungissa. Nemo on kerran jäänyt koirahoitolaan, joten Anna päättää etsiä netistä vaihtoehtoja. Tärkeä kriteeri on, että hoitopaikka sijaitsee helpon ajomatkan päässä, eikä hinta heilauta matkabudjettia liikaa. Nemo on Annan paras kaveri, joten hoidon laadusta tinkiminen ei kuitenkaan ole vaihtoehto. Perushoidon on oltava hyvä, jotta Nemolla olisi myös mukava viikonloppu.
2. Emilia, 36-v. Emilian perheeseen kuuluu mies, lapsi ja kaksi ranskanbulldoggia, Hertta ja Minni. Perhe on lähdössä viikon lomalle Barcelonaan, mutta koiria ei voi ottaa mukaan. Perhe lomailee paljon, minkä vuoksi koirat ovat olleet hoidossa useamman kerran. Hertta ja Minni ovat osa perhettä, joten niiden huolenpito on Emilialle ykkösasia. Hoitopaikkaa valitessa tärkeintä on, että henkilökunta on ammattitaitoista, koirat saavat olla yhdessä ja niiden päivärutiineista huolehditaan niin kuin kotona. Hertta ja Minni ovat luonteeltaan ystävällisiä ja tulevat toimeen muiden koirien kanssa, minkä vuoksi Emilia toivoo niiden pääsevän leikkimään myös muiden koirien kanssa.
3. Leila, 50-v. Leila on työssäkäyvä yksinasuja, jonka päiviä piristää ulkomailta adoptoitu sekarotuinen Bruno-koira. Bruno on huonoista oloista pelastettu arka koira, jolla ei ole ollut paljon kontaktia ihmisten tai muiden koirien kanssa. Leilalla on edessä yön yli kestävä sairaalakäynti, jonka ajaksi Bruno olisi saatava hoitoon. Koiran luonteen vuoksi Leilalle on tärkeää, että koirasta osataan pitää hyvää huolta ottaen huomioon sen arkuus. Bruno ei ole

aikaisemmin ollut hoidossa vieraassa paikassa, minkä vuoksi Leila ajattelee, että vieras ympäristö voi vaikuttaa Brunon luonteeseen, vaikka pääsääntöisesti se on kiltti. Tärkeää on, että koira pääsee omaan rauhalliseen tilaan, jossa muut koirat eivät aiheuta sille stressiä ja tuttu hoitaja pitää siitä huolta.

4.2. Markkinointikanavat

Koirahotelli Bonan markkinointi tapahtuu lähinnä sosiaalisessa mediassa. Hotellille tehdään nettisivut, Facebook-sivu ja Instagram. Markkinoinnissa lähdetään ensin liikkeelle perustamalla hotellille omat nettisivut. Nettisivuilta löytyy kuvaus koirahotellista, koirahotellin palvelut, hinnasto, kuvia ja yhteystiedot. Nettisivujen kautta voi varata koiralle huoneen ja hoidon, ja lähettää kysymyksiä.

Facebook-sivun kautta tavoitteena on saavuttaa mahdollisimman moni asiakas. Facebookin kautta pyritään lisäämään hotellin tunnettavuutta, ohjaamaan asiakkaat hotellin verkkosivuille, luomaan asiakkaille positiivinen kuva yrityksestä, sekä kasvatetaan vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa. Facebookista löytyy kuvia koirahotellista, käyttäjät voivat arvostella hotellin ja ottaa sitä kautta yhteyttä.

Instagramiin postataan kuvia hotellin vieraista ja päivän kulusta. Sieltä omistajan on helppo seurata koiran lomailua ja tekemisiä päivän aikana. Instagramin historiaan voidaan myös tehdä livelähetyksiä päivän aktiviteeteista ja kertoa koirien kulumisia. Instagramin tavoitteena on näyttää omistajille ja muille käyttäjille hotellin arkea, jotta asiakkaat näkevät millaisia koiria ja hoitajia hotellissa on, sekä miten päivät siellä vietetään.

5 KILPAILIJAT

Koirahoitoloiden ja –hotellien toiminta on alueella vähäistä. Päijät-Hämeen alueella erilaisia koirahoitoloita on noin seitsemän, joista vain yksi sijaitsee Orimattilassa. Orimattilassa sijaitseva hoitola kuitenkin eroaa koirahotellin toiminnasta, sillä sen toimitilat ovat huomattavasti pienemmät ja palvelu suppeampaa. Tämän vuoksi koirahotellin kilpailuetuna on sen laajuus, monipuolisuus, ammattitaito ja toimintaan erityisesti suunnitellut ja remontoituvat tilat.

Kilpailijoihin verrattuna hotelli sijaitsee myös hyvällä paikalla. Se on kaukana isoista teistä, jolloin koirille on taattu rauhallinen ja turvallinen ympäristö. Hotellin löytää myös helposti osoitteen perusteella ja sinne saapuminen autolla ja bussilla on helppoa. Koska hotelli sijaitsee Lahdesta etelään päin, on se kätevästi matkan varrella Helsinkiin ajettaessa. Esimerkiksi lentokentälle mentäessä ei näin tarvitse ajaa turhia kilometrejä, vaan koiran voi viedä hoitoon samalla ajokerralla.

6 TALOUSLASKELMAT

KOIRAHOTELLI BONA		€
Toimitilan hinta		170 000
Tarvittava pääoma		68 000
Laina		102 000
KULUT KUUKAUDESSA		€
KIINTEÄT KULUT		
	Palkat	3 000
	Vesi	50
	Sähkö	50
	Puhelin ja internet	30
	Lainanlyhennys	800
YHTEENSÄ =		3 930
MUUTTUVAT KULUT		
	Koiran ruoka	200
	Koirien tarvikkeet	40
	Siivousvälineet ja -ai- neet	30
	Toimistotarvikkeet	30
	Matkakulut (bensa)	200
YHTEENSÄ =		500
KULUT YHTEENSÄ =		4 430

Esimerkki:

Hotellissa on viisi koira per päivä kuukauden jokaisena päivänä. Jokaisesta koirasta veloitetaan 30€ / päivä.

Myyntituotot	4500
- Muuttuvat kulut	500
= Katetuotto	4000
- Kiinteät kulut	3 930
= Tulot	70

ALKUINVESTOINTI		€
Remontointi		30 000
Toimiston huonekalut		300
Lelut		100
Pedit		330
Sohvat		200
Ruoka- ja juoma-astiat		40
Hihnat ja pannat		50
Pyyhkeet		50
Koirien kynsisakset		15
Viltit		30
Tyynyt		30
Siivousvälineet ja -aineet		50
YHTEENSÄ =		31 195

Liite 2. Kyselylomake Koirahotellin perustaminen

Kysymykset

- Ikä
 - A. Alle 18
 - B. 18-20
 - C. 21-30
 - D. 31-40
 - E. 41-50
 - F. 50+
- Sukupuoli
 - A. Nainen
 - B. Mies
 - C. Muu
- Minulla tai perheelläni on koira/koiria
 - A. Kyllä
 - B. Ei
- Kuinka monta koira sinulla/perheelläsi on? (Vastaa vain, jos vastasit edelliseen ”kyllä”)

Koirahotellien käytettävyys

1. Jos tarvitset koirallesi hoitopaikkaa esimerkiksi lomamatkan ajaksi, mitä seuraavista vaihtoehtoisista käyttäisit?
 - A. Pyydän ystävää tai perheenjäsentä apuun
 - B. Käytän yksityisten koirahoitajien palveluita ja tilaan hoitajan kotiini
 - C. Vien koiran hoitolaan/päiväkotiin/koirahotelliin
 - D. Laitan Facebookiin ilmoituksen etsien koiralle hoitajaa
 - E. Teen ilmoituksen jollekin ilmoitustaululle (esim. kaupassa)
 - F. Muu
2. Jos vaihtoehtonasi olisi jättää koirasi ulkopuolisen hoitoon koirahotelliin, kuinka pitkäksi aikaa olisit valmis jättämään koirasi hoitoon?
 - A. Muutama tunti - koko päivä
 - B. Yön yli – muutama päivä
 - C. Viikko tai yli
 - D. Kuukaudeksi
3. Oletko jättänyt koiraasi koirahotelliin?
 - A. Kyllä
 - B. En
4. Mitkä seuraavista vaikuttavat eniten valintaasi viedä koirasi koirahotelliin? Valitse 3.
 - A. Hoidon hinta
 - B. Hoitopaikan sijainti

- C. Hoitopaikan koko
 - D. Hoitopaikasta saatavat palvelut
 - E. Henkilökunnan ammattitaito
 - F. Koiran hoitotarpeen aika
 - G. Hoitopaikan tunnettavuus
5. Vaikuttaako vuodenaika päätökseesi viedä koirasi koirahotelliin?
- A. Kyllä
 - B. Ei
- 5.a. Miksi?
6. Mitä palveluita toivoisit löytyvän koirahotellista?
- A. Lenkitys
 - B. Ruoka
 - C. Yhteinen ulkoleikkikenttä
 - D. Yhteinen sisäleikkikenttä
 - E. Lelut päivähoidon ajaksi
 - F. Uima-allas vapaasti koirien käytettävissä
 - G. Kynsien leikkuu
 - H. Trimmaus
 - I. Eläinlääkärin tarkastus
 - J. Hieronta
 - K. Kuljetus
 - L. Oma hoitaja koiralle
 - M. Muu
7. Kuinka paljon olisit valmis maksamaan päivähoidosta koirahotellissa (klo 07.00-22.00) sisältäen ruuan ja lenkityksen?
- A. 10-20€
 - B. 21-30€
 - C. 31-40€
 - D. 41-50€
 - E. 51-60€
 - F. 61-70€
 - G. 71-80€
 - H. 81-90€
 - I. 91-100€
 - J. Yli 100€
8. Mistä lisäpalveluista olisit valmis maksamaan?
- A. Lenkitys
 - B. Ruoka
 - C. Yhteinen ulkoleikkikenttä
 - D. Yhteinen sisäleikkikenttä
 - E. Lelut päivähoidon ajaksi
 - F. Uima-allas vapaasti koirien käytettävissä

- G. Kynsien leikkuu
- H. Trimmaus
- I. Eläinlääkärin tarkastus
- J. Hieronta
- K. Kuljetus
- L. Oma hoitaja koiralle
- M. Muu

Koiran majoitustila koirahotellissa

9. Mihin majoittaisit koirasi mieluiten koirahotellissa?
- A. Häkkiin
 - B. Huoneeseen
 - C. Ei merkitystä
 - D. Muu
10. Mitä mukavuuksia toivoisit löytyvän koiran omasta majoitustilasta?
- A. Koiran peti
 - B. Vesiastia
 - C. Ikkuna
 - D. Lämmitys
 - E. Vilttejä ja tyynyjä
 - F. Leluja
 - G. Tv
 - H. Musiikkia
 - I. Koiran stressi- ja pelkotilaa lievittävä feromonihaihdutin
 - J. Muu
11. Jos sinun tai perheesi useampi koira jäisi koirahotelliin, toivoisitko heidän majoittuvan samassa tilassa vai eri tiloissa?
- A. Samassa tilassa
 - B. Eri tiloissa

Henkilökunnan ammattitaito koirahotellissa

12. Kuinka tärkeää sinulle on tietää koirahotellin henkilökunnan ammattitaidosta liittyen koirien hoitoon?
(Asteikolla 1-5)
- 1 = Ei tärkeää, luotan henkilökunnan olevan ammattitaitoista.
5 = Erittäin tärkeää, haluan varmistua, että koirani on ammattitaitoisessa hoidossa.