

Miika Velling

Kaski-rahoituksen vaikutus ostopäätökseen pientalosaneraus hankinnoissa

LAB-ammattikorkeakoulu
Liiketalous
Liiketalouden koulutus Lappeenranta
Yritysjuridiikka

Opinnäytetyö 2020

Tiivistelmä

Miika Velling

Kaski-rahoituksen vaikutus ostopäätökseen pientalosaneraus hankinnoissa,
27 + 2 sivua, 2 liitettä

LAB-ammattikorkeakoulu

Liiketalous Lappeenranta

Tradenomi

Yritysjuridiikka

Opinnäytetyö 2020

Ohjaajat: lehtori Kari Hämeenaho, LAB-ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, onko rahoitussopimusmalli sellainen tekijä, joka vaikuttaa asiakkaan tekemään ostopäätökseen koskien hänen hankintaansa Kaskipuu Oy:ltä. Opinnäytetyössä käsitellään myös kuluttajakauppaa ja kotimyyntiä Kaskipuulla sekä käydään läpi factoring rahoitusta.

Teoriaa on käyty läpi aihetta koskevien lakien sekä aihetta koskevien artikkelien kautta. Kysely toteutettiin Itä-Suomen alueen asiakkaille, jotka olivat tehneet hankintansa Kaskipuulta viimeisen vuoden aikana. Kyselyn tutkimus on tehty kvantitatiivisena tutkimuksena eli määrällisenä tutkimuksena.

Tutkimustuloksista selvisi, että Kaskipuulta hankinnan tehneiden asiakkaiden ostopäätökseen on selvästi vaikuttanut tarjolla oleva joustava maksumuoto.

Asiasanat: asiakaskysely, kuluttajakauppa, rahoitussopimus, factoring

Abstract

Miika Velling

Impact of Kaski financing on the purchase decision in detached house renovation acquisition, 27 + 2, 2 Appendix

LAB University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration, Lappeenranta

Bachelor of Business Administration

Specialisation in Business Law

Bachelor's Thesis 2020

Instructors: Mr Kari Hämeenaho, Senior Lecturer, LAB University of Applied Sciences

The purpose of the thesis was to find out whether the model of the financing agreement is a factor that influences the purchase decision made by the customer regarding her purchase from Kaskipuu Oy.

The theory has been reviewed through laws on the subject as well as articles on the subject. The survey was conducted for customers in the Eastern Finland region who had made their purchases from Kaskipuu during the past year. The survey has been conducted as a quantitative study. The thesis also deals with consumer trade and home sales in Kaskipuu, as well as factoring financing.

Research results showed that the purchase decision made by customers from Kaskipuu has clearly been influenced by the flexible payment methods available.

Keywords: customer survey, consumer trade, financing agreement, factoring

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Kvantitatiivinen tutkimus	6
3	Osakeyhtiö Kaskipuu	7
4	Kuluttajakauppa	8
4.1	Kuluttajakauppaa kotimyyntinä	8
4.2	Pientalosanerauksen kuluttajakauppa	9
5	Rahoitussopimus	10
5.1	Sopimisen periaatteet	10
5.1.1	Kuluttajanluottokelpoisuus.....	11
5.2	Peruskorjaus/hankinnan rahoitussopimus	11
5.2.1	Kaski-rahoituksen sopiminen	12
5.3	Rahoitussopimuksen hyvät ja huonot puolet kuluttajalle.....	13
6	Factoring-rahoitus.....	14
7	Asiakaskysely ja tulokset	15
7.1	Kyselyn suunnittelu ja toteutus	15
7.2	Tutkimuksen tulokset	16
8	Johtopäätökset ja pohdinta	24
	Lähteet.....	26

Liitteet

Liite 1 Asiakaskysely, Kaskipuu Oy

Liite 2 Asiakkaiden kommentit

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asiakaskyselyn avulla, onko osakeyhtiö Kaskipuun tarjoama joustavien maksumuotojen maksutapamalli kuluttajakaupassa toimiva. Kyselyn avulla on tarkoitus selvittää myös, onko yrityksen tarjoama rahoitusmahdollisuus auttanut asiakkaita myönteisen ostopäätöksen tekemisessä. Tutkimus on toteutettu kvantitatiivisella menetelmällä toteuttamalla asiakkaille lähetettävä kyselylomake. Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää avataan enemmän seuraavassa kappaleessa. Opinnäytetyön teoriaosuuden koostamisessa on hyödynnetty kirja- ja verkkolähteiden sekä juridisten lähteiden lisäksi yrityksessä myyntipäällikkönä työskentelevän henkilön haastattelua.

Opinnäytetyön päätutkimuskysymyksenä on

- Onko yrityksen tarjoama joustava rahoitus sopimus auttanut kuluttajaa tekemään ostopäätöksen Kaskipuulta?

Apukysymyksinä on toiminut

- Onko nykyinen maksutapamalli toimiva kuluttajan näkökulmasta?
- Miten maksutapamallia voitaisiin kehittää tulevaisuudessa?

Kaskipuun yhtenä tavoitteena on aina tyytyväinen asiakas. Tarjoamalla asiakkailleen Kaski-rahoitusta, tavoite on yhdeltä osaltaan saavutettavissa. Yrityksen liikevaihto on noussut tasaisesti viime vuosina ja tätä käydään tarkemmin läpi kolmannessa kappaleessa. Siinä kuvataan Kaskipuun nykyistä kuluttajakaupan tuotevalikoimaa. Yrityksen liikevaihdon positiivisella tuloksella voidaan vetää johtopäätöksiä joustavan maksutavan vaikutuksia kuluttajakauppaan, mutta tämän opinnäytetyön tavoitteena on kerätä johtopäätöksien tueksi asiakkaiden kokemuksia rahoitusmahdollisuuksien vaikutuksista kaupan syntyyn.

Opinnäytetyön neljännessä luvussa avataan kuluttajakauppaa käsitteenä, pureudutaan kotimyyntinä tehtävän kuluttajakaupan lainalaisuuksiin sekä pientalosa-neerauksen kuluttajakauppaan Kaskipuu Oy:lla.

Viidennessä luvussa avataan rahoitussopimusten tekoa, sopimusten periaatteista alkaen. Luvussa käsitellään myös rahoitussopimuksen hyviä ja huonoja puolia kuluttajan näkökulmasta.

Factoring- rahoitusta käsitellään omassa luvussaan, tässä opinnäytetyössä järjestyksessään kuudentena lukuna. Tämän rahoituskäsitteen avaaminen opinnäytetyön kannalta on merkityksellistä, jotta syyt miksi yrityksen on suotuisaa sopia joustavia maksumahdollisuuksia kuluttajien kanssa tulevat näkyväksi.

Asiakaskyselyä ja sen toteutusta käsitellään seitsemännessä luvussa. Samassa luvussa kuvataan myös kyselyn tuloksia. Tulokset on avattu kirjallisesti sekä graafisesti pylväskaavioiden ja ympyrädiagrammien avulla.

Viimeinen, kahdeksas, luku käsittelee opinnäytetyön johtopäätöksiä ja tämän pohjalta tehtävää pohdintaa kuluttajakaupasta Kaskipuulla.

Opinnäytetyö ei ole toimeksianto Osakeyhtiö Kaskipuulta. Työn toteuttaja työskentelee itse yrityksessä, jota opinnäytetyö koskee. Idea aiheesta lähti opinnäytetyön tekijän omasta mielenkiinnosta aihepiiriä kohtaan.

2 Kvantitatiivinen tutkimus

Opinnäytetyö on toteutettu määrällisenä, eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Valitun tutkimusmenetelmän avulla pystytään kuvaamaan ilmiötä numeerisen tiedon pohjalta. Kvantitatiivisen tutkimuksen aineiston keruumenetelmiä ovat lomakekyselyt, strukturoidut haastattelut, systemaattinen havainnointi sekä kokeelliset tutkimukset. (Heikkilä 2014.)

SurveyMonkey- sivuston mukaan määrällisellä tutkimuksella voidaan joko kumota tai vahvistaa ennalta tiedossa ollut hypoteesi. Tutkimusmenetelmän etuna on, että sitä voidaan käyttää myös suurien strukturoitujen aineistojen käsittelyssä.

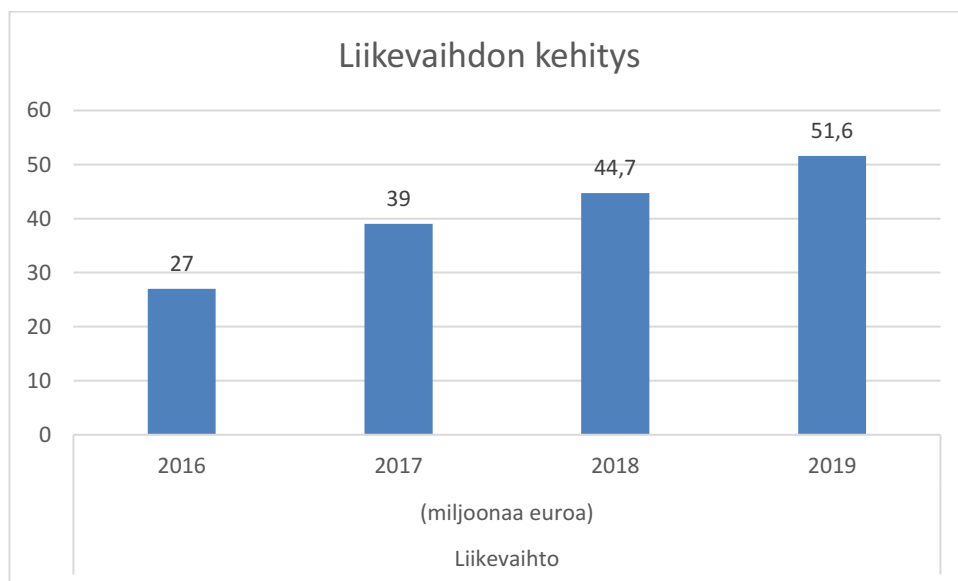
Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. Tutkimuksen luotettavuutta lisää hyvin rajattu tutkimusongelma, ennalta

määritelty perusjoukko, toimiva tutkimussuunnitelma, selkeä kyselylomake, tarkoituksen mukainen otantamenetelmä ja riittävä otos, asianmukainen tiedonkeruumenetelmä sekä mahdollisimman suuri vastausprosentti. (Heikkilä 2014.)

3 Osakeyhtiö Kaskipuu

Kaskipuun tarina on alkanut vuonna 1978, kun Eero Kaski perusti yrityksen Ylikiimingissä. Siihen aikaan Eero valmisti itse ulko-ovia omalla pajallaan. Vuonna 2003 Eero jäi eläkkeelle ja toiminnasta vastuun otti hänen poikansa Matti Kaski. Matin aikana perhe yritys on kasvanut Suomen suurimmaksi ulko-ovien valmistajaksi. Yrityksen tuotanto on pitkälti keskittynyt Viitasaarelle, josta vuonna 2014 Kaskipuu osti konkurssiin ajautuneelta Fenestralta tuotantotilat itselleen ja samalla yritys aloitti myös keskittymään suoramyyntiin kuluttajille. Vuonna 2016 valmistui samalle tontille myös Euroopan modernein ikkunatehdas ja näin yritys oli valmis lähtemään kilpailemaan myös ikkunamarkkinoille. Yrityksen tuotevalikoimaan kuuluu ulko-ovien sekä ikkunoiden lisäksi autotallien ovet sekä vuoden 2020 alusta alkaen myös nosto-ovet. (Kaskipuu Oy.)

Kaskipuun konsernin liikevaihto kasvanut viimeisen neljän vuoden aikana tasaisesti noin 10 – 20 prosenttia vuosittain. Vuodesta 2016 vuoteen 2017 kasvua tapahtui melkein 45 prosenttia, kuten kuviosta yksi voidaan nähdä. Kaskipuu työllistää Suomessa tällä hetkellä noin 400 työntekijää. (Kaskipuu Oy.)



Kuvio 1. Liikevaihdon kehitys (Suomen asiakastieto)

4 Kuluttajakauppa

Kuluttajakaupalla tarkoitetaan, kun sopimuksen osapuolina kauppaa käydessä ovat kuluttaja sekä elinkeinonharjoittaja. Kuluttajansuojalakiä sovelletaan, kun elinkeinonharjoittaja myy, tarjoaa tai markkinoi kulutushyödykkeitä kuluttajille (KSL 1:1.1 §). Kuluttajansuojalain mukaisesti kuluttajaksi katsotaan luonnollista henkilöä, joka hankkii hyödykkeen johonkin muuhun tarkoitukseen, kuin omaan elinkeinotoimintaansa varten (KSL 1:4 §). Kuluttajansuojalain mukaan elinkeinonharjoittaja on joko luonnollinen henkilö, yksityinen tai julkinen oikeushenkilö, joka tarjoaa kulutushyödykkeitä vastiketta vastaan saadakseen taloudellista hyötyä (KSL 1:5 §).

Kaskipuulla suoran kuluttajakaupan voidaan katsoa alkaneeksi vuonna 2016, kun ikkunatehdas valmistui Viitasaarelle ovitehtaan yhteyteen. Sen jälkeen yrityksessä on panostettu suuresti myös suoraan kuluttajakauppaan työllistämällä useita myyjiä ympäri Suomea, jotka toteuttavat kotimyyntiä kuluttajille. (Naukkari 2020.)

4.1 Kuluttajakauppaa kotimyyntinä

Kotimyyntiä on myynti, joka tapahtuu jossain muualla kuin elinkeinonharjoittajan omissa toimitiloissa. Molempien sekä kuluttajan että elinkeinonharjoittajan ollessa paikalla. Kotimyynti ei nimensä mukaan ole vain myyntiä, joka tapahtuu kuluttajan kotona. (KSL 6.6§1mom.)

Kotimyyntisopimusta ennen on kuluttajalle annettava seuraavat ennakkotiedot:

- kulutushyödykkeen ominaistiedot siinä laajuudessa, kuin ne ovat asianmukaista
- elinkeinonharjoittajan nimi
- elinkeinonharjoittajan maantieteellinen osoite
- elinkeinonharjoittajan puhelin-, faksinumero ja sähköpostiosoite
- osoite, johon kuluttajan voi toimittaa valituksensa, jos se eroaa elinkeinonharjoittajan toimipaikan osoitteesta

- hyödykkeen kokonaishinta veroineen
- kokonaishintaan sisällyttömät kulut, esimerkiksi rahti
- sopimuksen tekemisessä käytettävien etäviestimien käytössä johtuneet kulut, jos ne eivät kuulu perushintaan
- sopimuksen täyttämistä koskevien, kuten maksun ja toimituksen ehdot myös asiakasvalitukseen liittyvät ehdot
- peruuttamista koskevat ehdot ja menettelyt
- kuluttajan peruessa sopimuksen, siinä koituvat mahdolliset kustannukset
- tiedot olosuhteista, jossa kuluttaja voi menettää palauttamisoikeuden
- tieto tavaroiden lakisääteisestä virhevastuusta
- takuuehdot, asiakastuen mahdollisuus
- tieto käytännesääntöjen olemassaolosta ja maininta mistä saada kopio niistä
- sopimuksen kesto
- kuluttajan sopimusvelvoitteiden kesto
- maininta tiedoista, joita elinkeinoharjoittaja vaatii kuluttajalta edellyttäen rahoitusta koskevista vakuuksista ja siihen kuuluvista ehdoista
- digitaalisen sisällän toimivuus tarvittaessa, digitaalisen sisällön yhteen toimivuus laitteistojen ja ohjelmistojen kanssa, niin kuin elinkeinoharjoittaja tietää siitä tai voidaan kohtuudella olettaa tietävän
- tiedot kuluttajalle riita tilanteiden saattamisesta kuluttajariitalautakunnan tai muun kyseessä olevan elimen käsiteltäväksi.

(KSL 6.9§.)

4.2 Pientalosanerauksen kuluttajakauppa

Kaskipuun kuluttajamyynti tapahtuu yleensä asiakkaan omistamassa asuinkiinteistössä, eli asiakkaan kotona. Pientalosanerauspuolella kuluttaja-asiakkaita ovat omakotitaloissa sekä paritaloissa asuvat henkilöt. (Naukkarinen 2020.)

Pientalosanerauspuolen asiakaskontaktit tulevat kysynnän ja yrityksen oman aktiivisen asiakashankinnan kautta. Kysyntäasiakkaat ottavat itse yhteyttä kiinnostuttuaan yrityksen tarjoamista tuotteista ja palveluista. Yrityksen aktiivista asiakashankintaa ovat puhelinmarkkinoinnin kautta tulevat kontaktit, sekä myyjän oman asiakashankinnan kautta saadut kontaktit. Myyjän omaa asiakashankintaa

voi olla mukanaolo erilaisissa tapahtumissa, kuten esimerkiksi messuilla ja markkinoilla. Asiakashankintaa tehdään myös kiertämällä asuinalueita ja kartoittamalla saneerausikäisiä taloja, sekä niiden ikkunoiden ja ovien vaihtotarpeita. (Kaskipuu; Naukkarinen 2020.)

Yritys tarjoaa asiakkaille maksuttoman arviointikäynnin, jossa käydään läpi asiakkaan tarpeet ja tämän perusteella myyjä esittää yrityksen tarjoamia ratkaisuja, jotka vastaavat tarpeita. Myyjä voi tehdä tarjouksen, kaupan sekä rahoitussopimuksen asiakkaan kanssa tämän luona. (Kaskipuu Oy.)

5 Rahoitussopimus

Käsitteenä rahoitussopimus on laaja ja kattaa alleen muun muassa luotollisen pankkitilin, leasing-, factoring- ja osamaksusopimukset. Rahoitussopimukset voidaan jakaa sekä oman että vieraan pääoman ehtoiseen rahoitukseen. Osakkeet ja optiotodistukset ovat oman pääoman ehtoisia rahoitusmuotoja ja vieraan pääoman ehtoista rahoitusta voidaan hakea esimerkiksi rahoitusyhtiöiltä tai pankeilta. Rahoitussopimukset suositellaan tehtäväksi kirjallisina ja pankin toimiessa rahoituksen myöntäjänä kirjallinen sopimus on vaatimus. (Fondia.)

5.1 Sopimisen periaatteet

Sopimustieto.fi- verkkosivun mukaan sopimuksen osapuolet ovat pakottavien lain säädösten rajoissa vapaita tekemään sopimuksia. Sopimusvapaus tarkoittaa periaatteessa sitä, että yksittäinen osapuoli voi valita kenen kanssa sopimuksen tekee, missä muodossa sen tekee ja mitä ehtoja sopimus pitää sisällään. Sopimukset sitovat sopimuksen molempia osapuolia. Sopimusta ei voi yksipuolisesti peruuttaa tai muuttaa ellei siitä ole yhdessä osapuolien kesken sovittu.

Sopimusehdot eivät ole sitovia, jos sitä ei voida pitää kohtuullisena. Ainoastaan toista osapuolta suosivaa sopimusehtoa ei voida pitää kohtuullisena, esimerkiksi kohtuuttoman pitkä irtisanomisaika sopimuksessa. Sopimuksen osapuolen pitää myös tietyssä määrin huomioida sopimuksen toisen osapuolen etu lojaliteettiperiaatteen mukaan. Lojaliteettiperiaatteen mukaista toimintaa on tuoda ilmi sopimussuhteeseen vaikuttavien sopimuksen toteutumiseen vaikuttavien toimien

sekä seikkojen ilmoittaminen toiselle osapuolelle. Esimerkiksi sopimuksessa sovitun kauppasumman suorittamisen ajankohta. (Sopimustieto.fi)

Luonteeltaan sopimus täytyy olla vastavuoroinen eikä pakkoon perustava. Sopimuksen, jossa toisena osapuolena toimii kuluttaja, voidaan nähdä heikompana osapuolena. Kuluttajia suojataan tämän vuoksi kuluttajansuojalailla. Lisäksi oikeustoimialaissa säädetään, että käyttämällä *hyväkseen toisen pulaa, ymmärtämättömyyttä, kevytmielisyyttä tai hänestä riippuvaista asemaa, on ottanut tai edustanut itselleen aineellista etua, joka on ilmeissä epäsuhteessa siihen, mitä hän on antanut tai myöntänyt, tahi josta mitään vastiketta ei ole suoritettava, ei täten syntynyt oikeustoimi sidos sitä, jonka etua on loukattu* (Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 31§). (Sopimustieto.fi)

5.1.1 Kuluttajanluottokelpoisuus

Rahoitussopimuksen voi sopia vain oikeustoimikelpoinen luonnollinen henkilö. Suomessa oikeustoimikelpoisuuden saavuttaa 18 vuotta täyttäessään. (Minilex 2020.)

Luotonantaja, eli tässä yhteydessä Osuuspankki tai Nordea, arvioi ennen sopimuksen tekemistä, pystyykö kuluttaja täyttämään luottosopimukseen toteutumisen tarvittavat velvollisuudet. Arvio tehdään rahoitussopimusta hakevan kuluttajan tuloja ja muuta taloudellista tilannetta kuvaavan tietojen perusteella. (KSL 7 §14.)

5.2 Peruskorjaus/hankinnan rahoitussopimus

Kaskipuu Oy:n ja myyntipäällikkö Olli-Pekka Naukkarisen kertoman perusteella kuluttajamyynnin laskutus hoidetaan pääsääntöisesti rahoitusyhtiön kautta. Asiakkaalle haetaan vakuudeton joustoluotto myyjäliikkeen kanssa yhteistyössä toimivasta rahoitusyhtiöstä. Kaskipuulla nämä ovat OP Yrityspankki Oyj, Nordea Rahoitus Suomi Oy ja Santander Consumer Finance Oy.

Asiakkaalle haetaan joustoluotto ikkunoiden tai ulko-ovien hankintaa varten. Myyjä tekee rahoitus hakemuksen asiakkaalle, jonkin yhteistyökumppani rahoitusyhtiön verkkopalvelussa. Joustavat maksumuodot mahdollistavat asiakkaalle hankinnat erilaisissa talouden- ja elämäntilanteissa. Asiakas voi joka kuukausi

lyhentää luottoa haluamallaan maksuerällä, joka voi olla mitä tahansa minimikuu-kausierän ja jäljellä olevan pääoman väliltä. (Naukkariinen 2020.)

Rahoitussopimuksilla pystytään tarjoamaan asiakkaille mahdollisuus tehdä hankinnat kertamaksun sijaan joustavilla osamaksuerillä, jolloin isompikin hankinta on mahdollista tehdä vaivattomasti. (Naukkariinen 2020.)

5.2.1 Kaski-rahoituksen sopiminen

Opinnäytetyön kohderyhmä sijoittuu pientalosanerauksen puolelle, jossa asiakaina toimivat pääsääntöisesti kuluttaja-asiakkaat. Hankinnat kohdistuvat tällöin omakotitalojen ikkunoihin ja ulko-oviin. Kaskipuulla laskutus tapahtuu pientalosaaneraus puolella rahoitusyhtiöiden kautta. (Naukkariinen 2020.)

Kaski-rahoitus on kertaluotto, joka tehdään asiakkaalle hankkimaansa ikkuna tai oviremonttia varten. Rahoitus voidaan tehdä 2 500 – 50 000 euron välille. Kaski-rahoituksessa ei ole luoton perustamismaksua. Kyseisessä rahoitusvaihtoehdossa on kuukauden koroton maksuaika, edullinen korko (OP Prime + 6,95 %), laskutuslasku (7 €/kk) ja joustava takaisinmaksu. Luoton myöntäjänä voi toimia nykyisin OP Yrityspankki Oyj, Nordea Rahoitus Suomi Oy ja Santander Consumer Finance Oy. (Kaskipuu 2020.)

Myyjä täyttää rahoitushakemuksen asiakkaan puolesta rahoitusyhtiön verkkopalvelussa. Rahoitussopimus voidaan näin tehdä asiakkaan luona saman tien ja päätös tulee luottopalvelusta yleensä hyvin nopeasti. Se täytetään verkossa täyttämällä asiakkaan tulot ja menot sekä selvittämällä asumisjärjestelyt. Hakemuksen täytettyä se lähetetään luottolaitokselle arvioitavaksi. Näin rahoitussopimus voidaan tehdä myyntitilanteessa asiakkaan kotona, ilman että asiakkaan tarvitsee itse neuvotella luottoyhtiön tai pankin kanssa remontin rahoituksesta. (Naukkariinen 2020.)

Luotto voidaan myöntää Suomessa asuvalle, luottokelpoiselle, säännöllisiä palkka- tai eläketuloja saavalle henkilölle, joka on hoitanut raha-asiansa moitteettomasti. Maksuhäiriömerkintä voi olla este rahoitussopimuksen syntymiselle. Hyväksytyyn luottopäätöksen jälkeen rahoitussopimukset käydään asiakkaan kanssa tarkkaan läpi ja allekirjoitetaan. (Naukkariinen 2020.)

Ennen rahoitussopimuksen tekemistä on kuluttajalle annettava kuvaus rahoituspalvelun pääominaisuuksista, kuluttajalta perittävien maksujen, korvausten sekä muiden kulujen yhteismäärä. Mahdollisten luovutusvoittoverojen, varainsiirtoverojen ja niitä vastaavien rahoituspalvelun hankkimiseen liittyvistä veroista tai julkisista maksuista, joista elinkeinoharjoittaja on tietoinen. Kulujen maksamista ja sopimuksen täyttämistä koskevat järjestelyt. Etäviestimen käyttämisestä johtuvat lisäkustannukset, jos ne ovat enemmän kuin perushinta. Tarvittaessa huomautus rahoituspalveluun liittyvien sijoitettavien varojen riskeistä sekä annettujen tietojen voimassaoloaika koskevat mahdolliset rajoitukset. (KSL 6a.7§).

Jos sopimusta koskevia tietoja ja sopimusehtoja ei voida etäviestintä käyttäen antaa ennen sopimuksen tekemistä, on ne annettava sopimuksen jälkeen viipymättä pysyvällä tavalla kuluttajalle. (KSL 6a.11§).

5.3 Rahoitussopimuksen hyvät ja huonot puolet kuluttajalle

Rahoitussopimusten yleistyessä on hyvä tuoda esiin myös sopimuksen hyviä sekä huonoja puolia kuluttajan näkökulmasta.

Rahoitussopimuksen hyvät puolet kuluttajalle:

- joustava maksusuunnitelma
- asiakkaan mahdollisuus määrittää maksuaika
- ei tarvetta käsirahalle
- mahdollisuus maksaa hankinnat kerralla tai osissa
- kuukausierin maksaessa rahaa jää tuloista myös äkillisesti syntyviin menoisiin.

Rahoitussopimuksessa on myös huonoja puolia kuluttajalle:

- kuukausierien lyhennettäessä korkokulut
- useiden osamaksuerien lyhentäminen samaan aikaan voi johtaa taloudelliseen ahdinkoon.

(Kaskipuu Oy; Naukkarinen 2020.)

6 Factoring-rahoitus

Factoring-rahoitus tarkoittaa myyntisaatavien panttaamista luottoa vastaan. Factoring-rahoitusmallilla pystytään pitämään yrityksen maksuvalmius ja käyttöpääoma pidettyä hyvänä, kun myyntisaatavat voidaan pantata pankille tai rahoitusyhtiölle luottoa vastaan. (Rahoittamo 2020.)

Factoring auttaa yritys muuttamaan maksusaatavansa nopeasti rahaksi. Rahoituksen edellytyksenä toimii rahoitussopimus yrityksen rahoitusyhtiön välillä, tätä kutsutaan usein puitesopimukseksi. Tässä sopimuksessa määritellään yksityiskohtaiset ehdot rahoitukselle. Rahoitussopimuksessa määritellään mm. korko sekä luoton enimmäismäärä. (Tepora, 2013, 271 – 273.)

Käyttöpääomarahoitus eli factoring- rahoitus toimii vaihtoehtona yrityksille, jotka haluavat vaihtoehdon vakuudelliselle pankkilainalle. Factoring-rahoituksessa yritys luovuttaa laskusaatavat eli myyntisaatavat luoton vakuudeksi luottolaitokselle tai rahoitusyhtiölle. (Kontkanen 2009, 168.)

Factoring sopii erityisen hyvin pienille sekä keskisuurille yrityksille. Se on myös hyvä vaihtoehto nopeasti kasvaville yrityksille, jotka tarvitsevat laajentuakseen rahaa ilman perinteistä pankkilainaa. (Ivanovic, Baresa, Sinisa 2011, 9.)

Tämän avulla yritykset pystyvät tarjoamaan asiakkaille monipuolisimpia vaihtoehtoja maksaa hankintoja. Näin yritys voi tarjota pitkiäkin maksuaikoja asiakkailleen. Yritys saa tällä tavalla myyntisaatavat kokonaisuudessaan käyttöönsä heti eikä se heikennä heidän omaa käyttöpääomaansa. Asiakas lyhentää hankintaansa yhtiölle, josta luotto on haettu hankintaa varten. (Naukkari 2020.)

Perustana factoringrahoituksella toimii rahoitusyhtiön ja asiakasyrityksen välillä solmittu yhteistyösopimus, jossa sovitaan myyntisaatavansa siirtämisestä asiakasyritykseltä rahoitusyhtiölle myönnetyn rahoituksen vakuudeksi. Factoringrahoitus toimii yritysten ja yhteisöjen välisen jälkikäteislaskutuksella tapahtuvan kaupankäynnin rahoitukseen. Se sopii hyvin kasvaville yrityksille ja toimialoille, jossa maksuehdot ovat pitkiä. (Rahoittamo 2020.)

Factoring-rahoituksessa syntyy siis kolmikantasuhde, yrityksen, rahoitusyhtiön ja laskun maksajan välille. Alla olevan kuvion mukaisesti.



Kuvio 2. Factoring-rahoitus (Hammarström Puhakka Partners Oy.)

7 Asiakaskysely ja tulokset

Opinnäytetyötä varten toteutettiin asiakaskysely, jossa selvitettiin opinnäytetyön tekijän omien asiakkaideni kautta, millä tavoin he ovat kokeneet, rahoitussopimuksen maksutapana heidän tekemässään hankinnassa.

Kyselyssä on yksitoista kysymystä, joista ovat joko monivalintakysymyksiä tai kyllä/ei kysymyksiä. Yhteen kysymykseen asiakkaat voivat jättää vapaaseen kenttään omia mielipiteitään sekä ajatuksia, kuinka yritys voisi asiakkaiden mielestä kehittää tarjottua rahoitussopimusmallia.

7.1 Kyselyn suunnittelu ja toteutus

Asiakaskyselyn aihe nousi esiin työssä, jossa asiakkaiden kanssa tehdään rahoitussopimus kaupan maksamista varten. Rahoitussopimuksen tekemisen jälkeen asiakkaalla on itse mahdollista valita suorittaako maksun kertamaksuna vai kuukausierin. Opinnäytetyössä haluttiin selvittää, kuinka suuri osa asiakkaista maksaa hankintansa kertamaksuin ja kuinka suuri osa käyttää kuukausieriä sekä kuinka suurella osalla kuukausierin lyhentäminen on auttanut tekemään hankinnan Kaskipuu Oy:ltä.

Kyselyn tarkoituksena on selvittää Kaskipuu Oy:n kuluttaja asiakkaiden maksutottumuksia sekä selvittää millä tavoin maksutapamallia voitaisiin tulevaisuudessa kehittää. Kysely oli määrällinen tutkimus, jossa jokaiseen kysymykseen on kaksi tai kolme vastausvaihtoehtoa.

Kyselyn toteuttamista varten hyödynnettiin Googlen Forms-sivustoa, jossa pystyy luomaan mieleisen asiakaskyselyn. Kysely lähetettiin niille asiakaskontakteille, jotka olivat tehneet hankinnan Kaskipuu Oy:n tuotteista tai palveluista opinnäytetyön toteuttajan kanssa viimeisen vuoden aikana.

Tutkimuksen kohteena toimivat asiakkaat, jotka olivat tehneet hankinnan Kaskipuun kautta vuoden sisällä. Asiakkaat olivat pääsääntöisesti Itä-Suomen alueelta, jossa itse toimin Kaskipuun edustajana. Kyselyt toteutettiin lähettämällä asiakkaille heidän sähköpostiinsa linkin, josta he pääsivät täyttämään kyselylomakkeen.

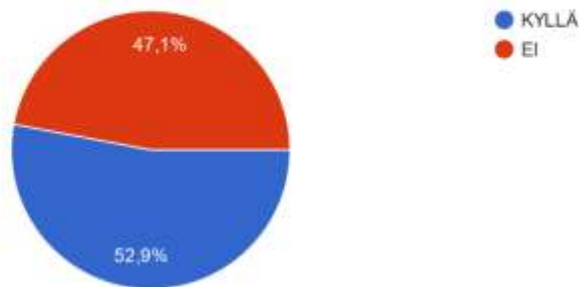
Kyselyyn vastaaminen oli asiakkaille vapaaehtoista ja osallistumiskiinnostusta selvitetään lähestymällä asiakkaita puhelimitse sekä kasvotusten ja pyytämällä heitä osallistumaan opinnäytetyöhön liittyvään asiakaskyselyyn. Kyselyn linkki toimitettiin asiakkaiden sähköpostiin, josta he pääsivät täyttämään kyselyn. Kyselyyn vastattiin anonymisti, eikä heidän nimiään tai sähköposti osoitteita ole tallennettu mihinkään.

Kyselyyn valikoitui reilun sadan asiakkaan joukosta satunnaisotannolla 50. Asiakkaat ottivat kyselyyn vastaamisen hyvin vastaan ja kiinnostusta vastata opinnäytetyön kyselyn toteuttamiseen selkeästi oli. Kyselyyn on vastattu 34 kertaa, jotka riittävät tekemään selkeitä johtopäätöksiä opinnäytetyössäni. Kyselyyn vastausprosentti oli siis 68 prosenttia.

7.2 Tutkimuksen tulokset

Ensimmäiseksi tutkimuksessa selvitettiin, oliko joustavat maksumuodot vaikuttanut asiakkaan myönteisesti asiakkaan ostopäätökseen. Kyselyn ensimmäinen kysymys oli, vaikuttivatko joustavat maksutavat teillä myönteisesti tekemäänne ostopäätökseen? Kysymyksessä on ollut valittavissa Kyllä tai Ei- vastausvaihtoehdot.

Vaikuttiko joustavat maksutavat teillä myönteisesti tekemäänne ostopäätökseen?
34 vastausta

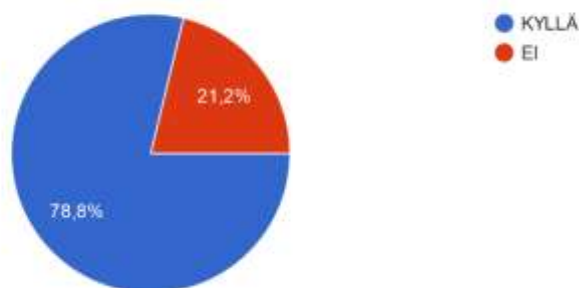


Kuvio 3. Vaikuttiko joustavat maksutavat asiakkaan ostopäätökseen myönteisesti

Tutkimuksessa selvisi (kuvio 3.), että hieman yli puolella (52,9%) vastaajista joustavat maksutavat ovat vaikuttaneet ostopäätökseen myönteisesti. Hieman alle puolet (47,1%) vastaajista eivät olleet kokeneet joustavien maksutapojen vaikuttaneen heidän ostopäätökseensä.

Seuraavaksi selvitettiin, oliko asiakkaiden mielestä heidän hankintaansa laskettu minimi kuukausierä sopivan suuruinen. Kysymykseen on voinut vastata Kyllä tai ei vastauksella. Kuvioista neljä nähdään miten asiakkaat ovat kokeneet minimi kuukausierän suuruuden.

Oliko teidän hankintaanne laskettu minimi kuukausi erä mielestänne sopivan suuruinen?
33 vastausta

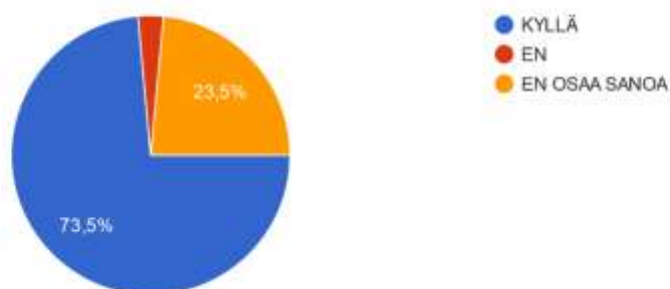


Kuvio 4. Onko minimikuukausierä ollut sopivan suuruinen hankinnan kokonaissummasta

Edellä olevasta ympyrädiagrammista voidaan nähdä, kuinka vastaajista selkeä enemmistö (78,8%) asiakkaita ovat olleet sitä mieltä, että heidän hankintaansa laskettu minimikuukausierän suuruus on ollut sopiva heidän mielestään. Reilu viidesosa (21,2%) vastaajista on ei ole pitänyt minimikuukausierän suuruutta sopivana heidän hankintaansa. Tästä voidaan päätellä, että tällä hetkellä minimi kuukausierät ovat asiakkaille sopivia.

Kolmannessa kysymyksessä tutkimusta kysyttiin olisiko hankintapäätökseen vaikuttanut, jos minimi kuukausierän suuruus olisi ollut suurempi. Kysymyksessä oli kolme vastausvaihtoehtoa, jotka olivat: Kyllä, En sekä En osaa sanoa. Kysymyksen asettelussa on käytetty esimerkkiä 10 prosenttia heidän hankintansa kokonaissummasta. Kuvioista viisi on nähtävissä, kuinka vastaukset jakaantuivat kysyjien kesken.

Olisitteko tehneet hankinnan, jos minimi kuukausi erä olisi ollut suurempi? (Esim. 10% hankinnastanne)
34 vastausta



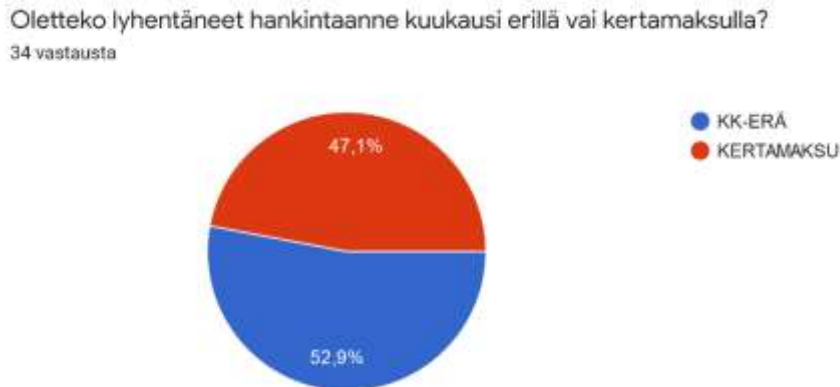
Kuvio 5. Olisiko hankinta toteutunut, jos minimi kuukausierä olisi ollut suurempi

Vastauksista nähdään kuviossa viisi, että vastaajista yli 70 prosenttia olisi tehneet myönteisen ostopäätöksen, vaikka minimi kuukausierä olisi ollut suurempi. Yksi kyselyn vastaajista olisi jättänyt tekemättä ostopäätöksen, jos minimi erän suuruus olisi ollut suurempi. Hieman vajaa neljäsosa vastaajista ei ole osannut sanoa olisivatko he tehneet ostopäätöksen, jos minimi kuukausierä olisi ollut suurempi kuin mitä se heillä oli.

Vastausten perusteella voidaan tulevaisuudessa miettiä pitäisikö minimi kuukausierän määrää kasvattaa, jolloin asiakkaiden ketkä maksavat mielellään erissä

maksuaika lyhentyisi. Nykyisessä joustavalla maksumuodolla asiakas voi itse määrittää kuukausimaksun suuruuden ja näin ollen maksuajan.

Kysymyksessä neljä asiakkailta kysyttiin ovatko he lyhentäneet hankintaansa kuukausierin vai kertamaksulla. Kysymyksessä vastausvaihtoehtoina on ollut: KK-erä tai Kertamaksu, kuviosta kuusi nähdään miten asiakkaat ovat vastanneet.



Kuvio 6. Onko hankintaa lyhennetty kuukausierin vai kertamaksulla

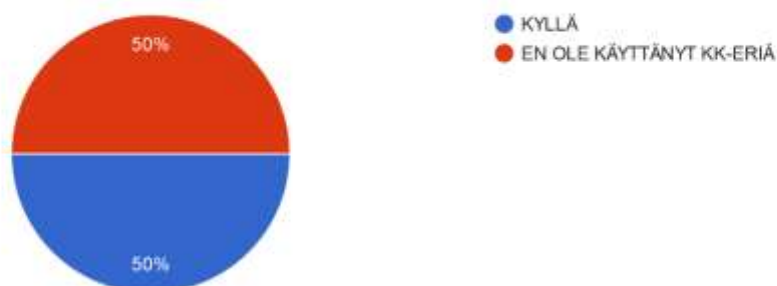
Hieman yli puolet (52,9%) vastanneista ovat lyhentäneet hankintaansa kuukausierin, kuten kuviosta kuusi on nähtävissä. Hieman alle puolet (47,1%) vastaajista ovat suosineet kertamaksun vaihtoehtoa.

Tästä kysymyksestä sai yritykselle arvokasta tietoa asiakkaiden maksukäyttäytymisestä tänä päivänä. Jatkuvasti kasvava osamaksutrendi voidaan myös todeta alalla ikkuna sekä ulko-ovi hankinnoissa. Kertamaksun osuus kyselyssä oli hieman alle puolet. Puolet vastanneista olivat käyttäneet myös joustavia kuukausieriä eli asiakkaat ovat itse määritelleet kuukaudessa lyhennettävän summan.

Kysymyksessä viisi vastaajilta kysyttiin ovatko he käyttäneet joustavan kuukausieriä maksaessaan hankintaansa. Kysymyksessä oli vastausvaihtoehtoina: Kyllä tai En ole käyttänyt kk-eriä. Kuviosta seitsemän nähdään, miten vastaukset ovat jakaantuneet.

Oletteko käyttäneet joustavia kuukausi eriä lyhentäessänne hankintaanne?

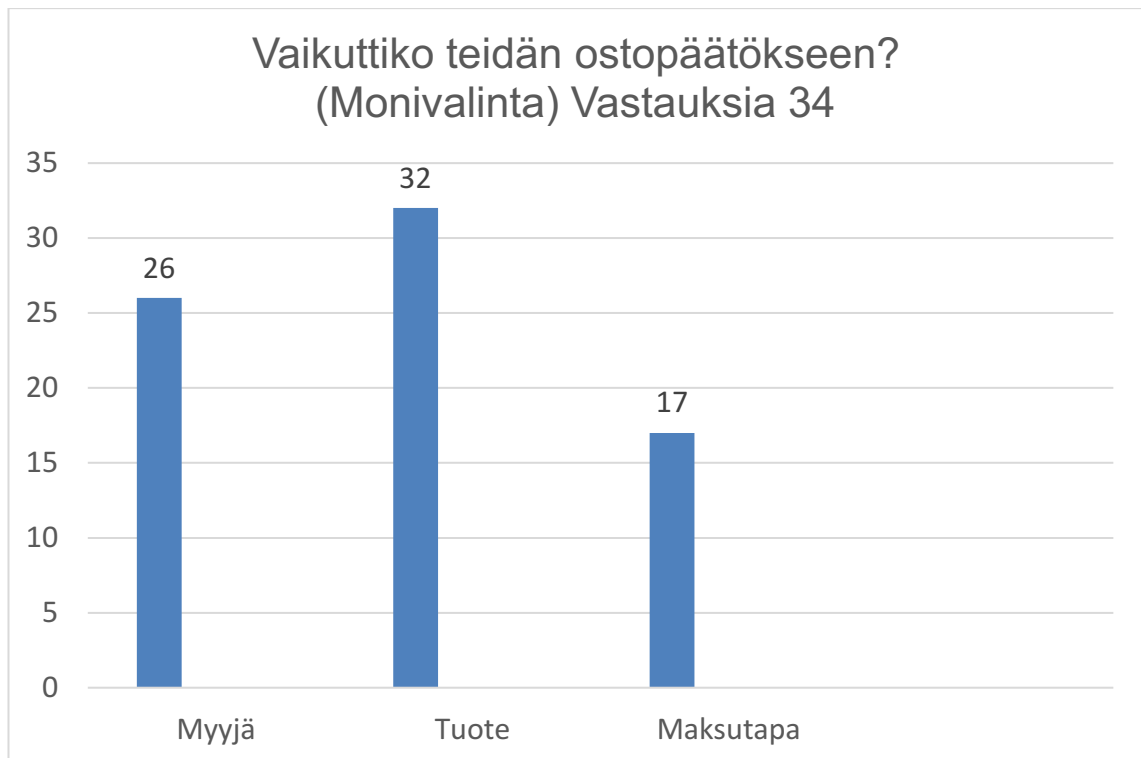
34 vastausta



Kuvio 7. Onko asiakas käyttänyt joustavia kuukausierä

Edellä olevasta kuviosta nähdään, että vastaukset ovat jakaantuneet täysin tasan. Puolet ovat käyttäneet joustavia kuukausierä lyhentäessään hankintaansa ja toinen puolikas ei ole käyttänyt kuukausierä. Vastauksien olisi pitänyt jakautua edellisen kysymyksen tavoin samoihin prosenttiosuuksiin, koska näin ei ole käynyt on todennäköisesti joku vastaajista vastannut joko kysymykseen neljä tai kysymykseen viisi väärin. Kysymyksien asettelussa olisi pitänyt käyttää huomioita enemmän, esimerkiksi esitestaamalla kyselylomake, jotta tämän kaltaista tilannetta ei olisi tapahtunut.

Kuudennessa kysymyksessä tutkimusta oli monivalintakysymys koskien sitä mitkä tekijät olivat asiakkaan ostopäätökseen vaikuttaneet. Asiakkailla oli mahdollista valita yksi tai useampi tekijä, joka oli johtanut ostopäätökseen. Kysymyksessä kuusi kysyttiin mitkä tekijät olivat vaikuttaneet asiakkaan ostopäätökseen. Vastausvaihtoehtoina olivat Myyjä, Tuote ja Maksutapa. Kuviosta kahdeksan nähdään kuinka vastaajat ovat valinneet.

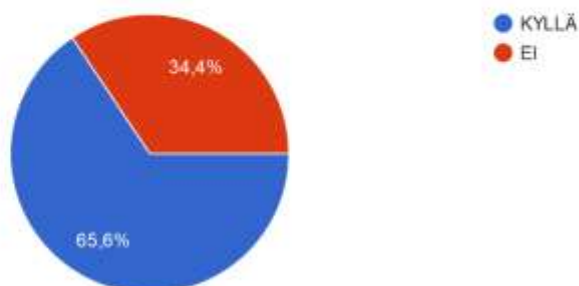


Kuvio 8. Mitkä tekijät vaikuttivat ostopäätökseen

Eniten valintoja oli tullut tuotteeseen, sen jälkeen myyjään, ja puolet vastanneista olivat valinneet maksutavan. Tästä voidaan päätellä, että Kaskipuun tarjoamat tuotteet ovat olleet asiakkaille selvästi suurin syy ostopäätökseen. Maksutavan oli valinnut puolet asiakkaista mikä kertoo sen todellakin olevan tärkeässä roolissa ostopäätöksen tekemisessä. Kuvioista kahdeksan nähdään, että vastaajista 26 kappaletta ovat valinneet myyjän, 32 vastaajista valinneet tuotteen ja 17 vastaajista on valinneet maksutavan.

Kyselyn seitsemännessä kysymyksessä vastaajilta on kysytty, onko hankinnan lyhentäminen joustavin kuukausierin heidän mielestään hyvä vaihtoehtoinen maksutapa. Kysymyksessä on ollut vastausvaihtoehtoina Kyllä tai Ei. Kuvioon yhdeksän on kuvattu miten vastaukset ovat jakaantuneet.

Onko mahdollisuudesta lyhentää hankintaa joustavin kuukausi erin teidän mielestänne hyvä vaihtoehto?
32 vastausta



Kuvio 9. Joustavat kuukausierät hyvä vaihtoehtoinen maksutapa

Kuvion yhdeksän mukaan noin kaksi kolmasosaa (65,5%) vastaajista on ollut sitä mieltä, että hankinnan lyhentäminen joustavin kuukausierin on hyvä vaihtoehtoinen maksutapa. Noin yksi kolmasosa (34,4%) vastaajista ei ole pitänyt sitä hyvänä vaihtoehtona. Selkeä enemmistö näkee tämän joustavan maksutavan myönteisessä valossa, vaihtoehtona esimerkiksi kerralla maksettavaan maksusuoritukseen.

Kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin, oliko asiakkaiden laskutus toiminut sovitusti. Kysymykseen on voinut vastata Kyllä tai Ei.

Onko laskutus toiminut sovitusti?
34 vastausta

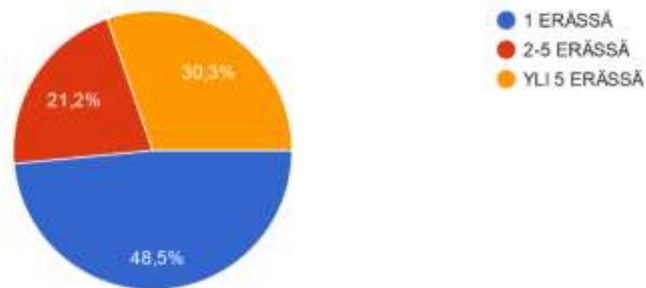


Kuvio 10. Laskutuksen toimivuus

Asiakkaista kaikki (100%) vastasivat, että laskutus on toiminut moitteettomasti. Tästä voimme päätellä, että vaikka laskutus tapahtuu rahoitussopimusten myötä rahoitusyhtiötä tai luottolaitosta käyttäen, laskutus toimii moitteettomasti.

Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin, kuinka monessa erässä asiakkaat olivat lyhentäneet heidän tekemäänsä hankintaa Kaskipuulta. Vastausvaihtoehtoina olivat 1 erässä, 2-5 erässä tai yli 5 erässä. Kuviosta yksitoista nähdään, kuinka vastaukset ovat jakaantuneet.

Oletteko lyhentäneet hankintaanne?
33 vastausta

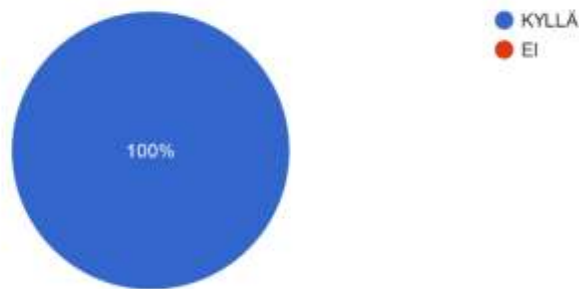


Kuvio 11. Monessa erässä hankintaa on lyhennetty

Kuvion yksitoista mukaan vastaajista hieman alle puolet (48,5%) ovat maksaneet hankinnan yhdessä erässä. Noin kolmasosa (30,3%) vastaajista on lyhentänyt hankintaa yli viidessä erässä ja noin viidesosa (21,2%) 2-5 erässä. Pidempää maksuaikaa käyttäneet ovat todennäköisesti tehneet suurempia hankintoja ja 2-5 erässä maksaneet hieman pienempiä. Kerralla maksavia voidaan siis todeta olevan puolet asiakkaista.

Viimeisessä vastausvalinta kysymyksessä (kysymys kymmenen) kysyttiin asiakkaiden tyytyväisyyttä Kaskipuun tarjoamiin rahoitusmalleihin. Vastausvaihtoehtoina ovat toiminut Kyllä tai Ei. Kuviosta kaksitoista nähdään, miten asiakkaat ovat tähän vastanneet.

Oletteko olleet tyytyväisiä Kasken tarjoamiin rahoitusmalleihin?
34 vastausta



Kuvio 12. Asiakkaiden tyytyväisyys Kaskipuun tarjoamiin rahoitusmalleihin

Kuvion kaksitoista mukaan kaikki (100%) vastanneet ovat olleet tyytyväisiä tarjolla oleviin rahoitusmalleihin. Asiakkaat ovat löytäneet siis hyvin omalle kohdalle toimivan rahoitusmallin. Vastanneista kaikki olivat olleet tyytyväisiä Kaskipuun tarjoamiin rahoitusmalleihin. Tästä voidaan päätellä, että jokaiselle asiakkaalle on löydetty sopiva maksutapa hankintaa varten.

Kysymyksessä yksitoista kysyttiin avoimella kysymyksellä ideoita, kuinka tarjolla olevaa rahoitusmalliamme voitaisiin asiakkaiden mielestä kehittää. Asiakkaat saivat myös jättää omia mielipiteitään heille tarjotuista tuotteista ja palvelustamme. Kaikki ei ollut jättänyt vastauskenttään mitään, mutta liitteestä kaksi löytyvät vastaajien jättämiä vastauksia tähän kysymykseen.

8 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyössä tutkittiin Kaskipuu Oy:n käytössä olevaa Kaski-rahoituksen käyttöä kuluttajakaupassa asiakasnäkökulmasta, selvitettiin mitä on otettava huomioon kotimyyynnissä sekä tutkittiin factoring- rahoitusta.

Asiakaskyselyssä selvitettiin, millä tavoin Kaskipuun pientalosaneeraus kuluttaja asiakkaat ovat kokeneet hankintoja varten tarjottavan rahoitussopimus-mallin. Asiakkailta kysyttiin kysymyksiä, joissa selvitettiin heidän mielipiteensä nykyiseen

malliin, jossa suurin osa hankinnoista toteutetaan rahoitussopimuksella. Vastausten perusteella pyrittiin saamaan vastauksia, kuinka nykyinen malli näyttäytyy asiakkaalle ja kuinka yritys voisi sitä tulevaisuudessa kehittää.

Kyselyn vastausten perusteella voidaan todeta, että rahoitussopimukset toimivat myönteisen ostopäätöksen taustalla selkeänä tekijänä tämän päivän ikkuna ja ulko-ovi hankinnoissa. Yritys voi tämän tutkimuksen perusteella todeta nykyisen kuluttajien hankintoihin kohdistuvan rahoitusmallin olevan suurilta osilta toimiva työkalu. Noin puolet vastanneista ovat kokeneet tämän nykyisen rahoitussopimuksen kautta tapahtuvan maksutavan hyvänä sekä hankintaa mahdollistavana tekijänä.

Mielenkiintoista olisi saada tietää, kuinka paljon yrityksen liikevaihdon nousuun on vaikuttanut Kaski-rahoituksen käyttöönotto. Yrityksellä ei ole tästä saatavilla julkista tietoa vaan positiivisen vaikutuksen perusta kohdentuukin vain tuntuun. Tämänkaltaiset mittarit ovat yritykselle hyviä seurattavia, sillä tämän kaltaisen liiketoimintatiedon hallinta on arvossaan nykyisessä yrityskulttuurissa, jossa kilpailu on kovaa.

Opinnäytetyöni jatkotutkimusideana voisi olla, toteuttaa vastaavanlainen asiakastytyväisyyskysely kvantitatiivisena tutkimuksena. Tutkimukseen olisi hyvä saada vastaajista taustatietoa, esimerkiksi määrittelemällä taustakysymyksiä ikään, sukupuoleen, perhetilanteeseen, omistettavan kiinteistön suuruuteen, omakotitalon rakennusvuoteen liittyen. Tutkimuksessa voitaisiin suorittaa ristiintaulukointia, jonka avulla voitaisiin saada arvokasta tietoa yritykselle, jotta esimerkiksi markkinointia tai rahoitussopimuksia osattaisiin tarjota asiakkaille kohdenetusti. Edellä kuvattu jatkotutkimusidea tulisi kumminkin mielestäni suorittaa suuremmalla otannalla ja valtakunnallisesti, jotta voitaisiin tunnistaa korrelaatioita.

Lähteet

Factoring-rahoitus. Rahoittamo. <https://www.rahoittamo.com/factoring-rahoitus/> Luettu 7.10.2020.

Fondia. Virtuaalilakimies. Juristien lakitietopankki. <https://virtuallawyer.fondia.com/fi/articles/yleista-erilaisista-rahoitussopimuksista>. Luettu 24.11.2020.

Hammarström Puhakka Partners Oy. Yrityksen kotisivut. <https://www.hpp.fi/artikkelit/lisaa-kayttopaaomaa-factoringilla-tarvitaanko-muilta-rahoittajilta-suostumus/>. Luettu 27.11.2020.

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Tilastollinen tutkimus. PDF- dokumentti. <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>. Luettu 29.11.2020.

Ivanovic, S., Baresa, S. & Sinisa, B. 2011. Factoring: Alternative model of financing. UTMS Journal Of Economics 2. 9. <https://www.econstor.eu/dspace/bitstream/10419/105294/1/715121766.pdf>. Luettu 15.9.2020.

Joustoluotto – luottoa ilman vakuuksia. Nordea. <https://www.nordea.fi/henki-loasiakkaat/palvelumme/lainat/kulutusluotot/joustoluotto.html>. Luettu 7.10.2020.

Kaskipuu Oy. Yrityksen kotisivut. <https://kaski.fi/kaskipuu/>. Luettu 28.10.2020.

Kaskipuu Oy. Kaski-rahoitus. <https://kaski.fi/kaski-rahoitus/>. Luettu 27.11.2020.

Kontkanen, E. 2009. Pankkitoiminnan käsikirja. Finanssi- ja vakuutusalan kustannus Finva, Helsinki. 168.

Kotimyynti. Minilex. <https://www.minilex.fi/a/kotimyynti>. Luettu 15.5.2020.

Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.

Laki varallisuusosoikeudellisista oikeustoimista 13.6.1929/228.

Naukkarinen, O. 2020. Myyntipäällikkö. Lappeenranta. Haastattelu 1.6.2020.

Oikeustoimikelpoisuuden arviointi. Minilex. <https://www.minilex.fi/a/oikeustoimikelpoisuuden-arviointi>. Luettu 18.5.2020.

Partanen, J. 2019. Uusista autoista yli puolet rahoitetaan osamaksulla tai leasingillä- rahoitustuotteet entistä edullisempia. Taloustaito. <https://www.taloustaito.fi/vapaalla/uusista-autoista-yli-puolet-rahoitetaan-osamaksulla-tai-leasingilla--rahoitustuotteet-entista-edullisempia>. Luettu 12.10.2020.

Suomen asiakastieto Oy. Yrityksen taloustiedot. <https://www.asiakastieto.fi/web/fi/>. Luettu 15.9.2020.

Surveymonkey. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen välinen ero. Kyselytutkimusalusta. <https://fi.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/>. Luettu 29.11.2020.

Sopimusoikeuden yleiset periaatteet- lue viisi tärkeintä. Sopimustieto.fi.
<https://sopimustieto.fi/lakitieto/sopimusoikeuden-yleiset-periaatteet>. Luettu
5.10.2020.

Tepora, J. 2013. Rahoitusmuodot ja vakuudet. Lakimiesliiton kustannus, Helsinki. 271-273.

Opinnäytetyö asiakaskysely Kaskipuun asiakkaille

Vaikuttiiko joustavat maksutavat teillä myönteisesti tekemäänne ostopäätökseen?

KYLLÄ
 EI

Oliko teidän hankintaanne laskettu minimi kuukausi erä mielestänne sopivan suuruisen?

KYLLÄ
 EI

Olsitteko tehneet hankinnan, jos minimi kuukausi erä olisi ollut suurempi? (Esim. 10% hankinnastanne)

KYLLÄ
 EN
 EN OSAA SANOA

Oletteko lyhentäneet hankintaanne kuukausi erillä vai kertamaksulla?

KOK-ERÄ
 KERTAMAKSU

Oletteko käyttäneet joustavia kuukausi erää lyhentäessänne hankintaanne?

KYLLÄ
 EN OLE KÄYTTÄNYT KOK-ERÄÄ

Vaikuttiiko teidän ostopäätökseen: (MONIVALINTA)

MYYJIÄ
 TUOTE
 MAKSUTAPA

Oinko mahdollisuudesta lyhentää hankintaa joustavin kuukausi erin teidän mielestänne hyvä vaihtoehto?

KYLLÄ
 EI

Oinko laskutus toiminut sovitusti?

KYLLÄ
 EI

Oletteko lyhentäneet hankintaanne?

1 ERÄSSÄ
 2-5 ERÄSSÄ
 YLI 5 ERÄSSÄ

Oletteko olleet tyytyväisiä Kasken tarjoamiin rahoitusmalleihin?

KYLLÄ
 EI

Oinko teillä ideoita/ajatuksia, joilla voisimme parantaa meidän tarjoamaa rahoitusmalliamme?

Oma vastauksesi _____

Laskut tulleet sovitusti ja tuotteet ovat olleet loistavia!

Meidän mielestämme kertamaksu paras vaihtoehto, kun on maksettava kuitenkin.

Olemme olleet tyytyväisiä joustaviin maksueriin. Koronan aikana on ollut hyvä, kun on pystynyt tarvittaessa säätämään kuukausierän suuruutta.

Mielestäni on hyvä, että voi käyttää joko kertamaksua tai joustavaa maksutapaa useimmissa erissä. Jälkimmäinen etenkin, jos on suuremmasta investoinnista kysymys tai muuten taloudellisen tilanteen vuoksi on parempi lyhentää pienemmissä erissä joustavasti.

Maksoimme laskun kertamaksulla. Olemme olleet erittäin tyytyväisiä tuotteiden ja asentajien työn laatuun.

Korot ja laskutuslisät saisi olla pienempiä.

Maksoimme kerralla laskun pois. Erissä maksamalla koron pitäisi olla muutaman prosentin.

Kerralla maksettu aina kaikki remontit sekä suuremmat hankinnat.

Keväällä oli useampi projekti kesken ja maksun jakaminen useampaan erään oli meille järkevin ratkaisu.