



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
YHTEISKUNTATIETEIDEN, LIIKETALOUDEN JA HALLINNON ALA

UUDEN ASIAKKAAN OHJAUS JA NEUVONTA TILITOIMISTOSSA

TEKIJÄ: Mirva Venehsalo

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Liiketalouden tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Mirva Venehsalo	
Työn nimi Uuden asiakkaan ohjaus ja neuvonta tilitoimistossa	
Päiväys	14.12.2020
Sivumäärä/Liitteet	43/48
Ohjaaja(t) Kaisa Hämäläinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) kaksi Kuopiolaista tilitoimistoa	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä ohjeistus uuden asiakkaan vastaanottamiseksi ottaen huomioon myös yritystä perustavan yrittäjän neuvonnan. Näiden ohjeistusten avulla tavoitteena oli laajentaa ja yhdenmukaistaa toimeksiantajina toimivien tilitoimistojen asiakaspalvelua, sekä saavuttaa pitkäaikaisia asiakkuussuhteita.</p> <p>Tutkimuksen kohderyhmänä toimi kahden eri tilitoimiston asiakkaan vastaanottamisesta vastuussa olevat henkilöt. Haastateltavien nimiä ei tässä työssä mainita. Aineisto kerättiin keväällä 2020 teemahaastattelu menetelmää käyttäen, joten tutkimusmenetelmänä oli laadullinen tutkimus. Haastatteluja oli kaksi.</p> <p>Tutkimustulokset vahvistivat, että asiakkaan ensikohtaamiseen tulee valmistautua hyvin. Tilitoimistoissa on hyvin tärkeää perehtyä uuden asiakkaan liiketoimintaan jo ennen ensimmäistä tapaamista, jotta uusi asiakassuhde saadaan mahdollisimman jouhevasti alkuun saatettua. Sopivinta tilitoimistopalvelua räätälöidessä tulee ottaa huomioon asiakkaan tarve, yrityksen toiminnan laajuus, mitä palveluita kyseinen tilitoimisto voi juuri tälle asiakkaalle tuottaa ja mitä palveluita asiakkaan kannattaa ottaa käyttöönsä. Hyvän yhteistyön alkuun saattamisen kannalta on hyvä, jos tuleva kirjanpitäjä on läsnä kaikissa neuvotteluissa alkupalaverista lähtien. Tilitoimisto voi myös toimia tehokkaasti aloittavan yrittäjän tukena, joten tilitoimiston hankkiminen jo ennen itse yrityksen perustamista on hyödyllistä ja jopa suositeltavaa.</p> <p>Asiakaspalvelu vaikuttaa hyvin vahvasti tilitoimiston kannattavuuteen, sillä tilitoimisto tuottaa asiakkailleen erittäin palvelua. Tutkimuksessa mukana olleet tilitoimistot voivat hyödyntää opinnäytetyö prosessissa laadittua opasta uusien asiakkaiden vastaanottamisessa ja näin yhtenäistää palveluaan. Tämän opinnäytetyön tuloksia voivat hyödyntää kaikki tilitoimistot, jotka haluavat parantaa uusasiakashankintaansa. Työn teoria osuudessa käydään läpi tilitoimistoalan peruspiirteet, asiakaspalvelun eri vaiheita, erilaiset yritysmuodot, työnantajien yleiset velvollisuudet, sekä tilitoimistojen tarjoamat palvelut, sekä niistä sopimisen. Työn kattavalla teoria osuudella tilitoimistojen henkilökunta voi virkistää muistiaan. Tilitoimistojen palveluja tarvitsevat, varsinkin yritystä juuri perustavat asiakkaat, voivat hyötyä tärkeistä ajankohtaisista tiedoista, jotka löytyvät tämän opinnäytetyön teoria osuudesta.</p>	
Avainsanat asiakaspalvelu, uusasiakkuus, tilitoimisto, uusyrittäjyys	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business Administration			
Author(s) Mirva Venehsalo			
Title of Thesis Guidance and advice for a new customer in accounting firms			
Date	14.12.2020	Pages/Appendices	43/48
Supervisor(s) Kaisa Hämäläinen			
Client Organisation /Partners two accounting firms from Kuopio			
<p>Abstract</p> <p>The primary goal of this thesis was to create instructions on how to receive a new customer in an accounting firm by also entailing the advisory services for of the entrepreneur who is setting up the business. With the help of these instructions, the aim was to expand and standardize the customer service of the accounting firms participating in the study and achieve long-term customer relationships.</p> <p>The target group of the study was the persons responsible for receiving customers. They were included from two different accounting firms and the interviewees' names are not disclosed in this thesis. The material was collected in the spring of 2020. This thesis was executed by using a qualitative research method. There were two interviews conducted using the thematic interview method.</p> <p>The research results substantiated that it is important to be well prepared for the customer's first encounter. In accounting firms, it is very important to get acquainted with the new client's business even before the first meeting. In this way, a new customer relationship can be started as well as possible. To tailor the most suitable accounting service, the factors to be taken into account include the customer's need, the scope of the company's activities, what services that accountancy firm can provide to that particular customer and what services the customer should implement. In order to initiate good cooperation, it is beneficial for the future accountant to be present in all negotiations since the beginning. An accounting firm can also act as a support for a start-up entrepreneur. Acquiring an accounting firm before starting the business itself is useful and even advisable.</p> <p>Customer service has a very strong effect on the profitability of an accounting firm because the accounting firm provides a special service to its clients. The accounting firms that participated in the study can utilize the instructions prepared in the thesis process in receiving new clients and thus harmonizing their services. Furthermore, all accounting firms seeking to improve their new customer acquisition can also utilize the results of this thesis. In the theory section of the work reviews the basic features of the accounting firm, different stages of customer service, different company forms, general obligations of employers as well as services provided by accounting firms, and making agreement on services. Accounting staff can refresh their knowledge with a comprehensive theory section of this thesis. Those who need the services of accounting firms, especially customers who are just starting a business, can benefit from important up-to-date information to be found in the theory section of this thesis.</p>			
<p>Keywords customer service, accounting company, new customer acquisition, new entrepreneurship</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	TILITOIMISTOALA	8
2.1	Tilitoimiston tehtävät ja vastuut	9
2.2	Kirjanpitäjän ja asiakkaan vastuut	9
2.3	Tilitoimistopalvelut	10
3	ASIAKASPALVELU	11
3.1	Ensikohtaamisen merkitys	11
3.1.1	Valmistautuminen	12
3.1.2	Tarvekartoitus.....	12
3.1.3	Tarjouksen esittely	13
3.2	Asiantuntijuus ja luottamus	13
4	YRITYSMUODOT JA YRITYSMUODON VALINTA.....	15
4.1	Kevytyrittäjäyys	15
4.2	Yksityinen elinkeinonharjoittaja eli toiminimi	16
4.3	Henkilöyhtiöt eli avoin yhtiö ja kommandiittiyhtiö	17
4.4	Osakeyhtiö	18
5	YLEISET TYÖNANTAJAN VELVOLLISUUDET	21
5.1	Työnantajan ilmoitukset tulorekisteriin	21
6	PALVELUISTA SOPIMINEN.....	23
6.1	Tilitoimiston ydin- ja peruspalvelut	24
6.2	Tilitoimistojen tarjoamia lisäpalveluja	25
7	TUTKIMUSMENETELMÄT	26
8	TUTKIMUSTULOKSET	28
8.1	Haastateltavat	28
8.2	Teemat	28
8.2.1	Ensikohtaaminen ja valmistautuminen	28
8.2.2	Tarvekartoitus ja palveluista sopiminen	30
8.2.3	Yritystä perustavan asiakkaan ohjaus ja neuvonta.....	32
8.2.4	Yhteydenpito ja seuranta	35
9	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	37
10	POHDINTA.....	40

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	41
LIITE 1: HAASTATELURUNKO	44
LIITE 2: MUISTILISTA UUDEN ASIAKKAAN VASTAANOTTAMISEKSI SALATTU	45

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe on uuden asiakkaan ohjaus ja neuvonta tilitoimistossa. Työn aihe muodostui työharjoittelujen kautta kahdesta eri tilitoimistosta. Aihe koettiin molemmissa tilitoimistoissa sopivimmaksi, sekä hyödyllisimmäksi asiakaspalvelun laadun parantamisen mahdollistamisen vuoksi. Nykyään asiakkaat ovat hyvin tietoisia siitä mitä on hyvä asiakaspalvelu, jonka vuoksi he myös osaavat vaatia parempaa palvelua. Tilitoimistot tarjoavat eritoten asiantuntijapalveluita, joten asiakaspalvelu on hyvin tärkeä osa-alue tämän ammattikunnan toiminnassa. Näin ollen asiakaspalvelu hyvin usein korreloi suoraan tilitoimiston kannattavuuteen. Yritysten onkin kannattavaa yhdenmukaistaa asiakaspalvelutilanteitaan, sillä asiakkaat ovat oikeutettuja saamaan samantasoista palvelua riippumatta asiakaspalveluhenkilöstä.

Työn tarkoituksena on kehittää asiakkuuden alulle panoa, eli toisinsanoen tunnistaa ensitapaamisen tärkeys, sekä oppia panostamaan siihen. Opinnäytetyön ensimmäinen tutkimuskysymys liittyy tähän, eli kuinka tilitoimistossa voidaan vaikuttaa asiakkaan elinkaaren ensivaiheisiin niin, että asiakas varmasti jää asiakkaaksi. Tässä opinnäytetyössä käsitellään asioita erityisesti aloittavan yrittäjän näkökulmalta, jonka kautta toiseksi tutkimuskysymykseksi sopii hyvin se, kuinka ja missä asioissa yritystä perustettaessa tilitoimisto voi yritystä perustavaa yrittäjää auttaa ja opastaa. Usein monelle yritystä perustavalle yrittäjälle tulee liian myöhään tieto siitä, että tilitoimisto voi olla paras yhteistyökumppani ja apu jo ihan yritystä perustettaessakin. Tarkoituksena on myös tehdä muistilista tutkimuksessa mukana olleille tilitoimistoille uuden asiakkaan vastaanottamiseksi, huomioiden myös yrittäjäksi aikovat asiakkaat. Opinnäytetyön kolmanneksi tutkimuskysymykseksi valikoitui lopulta se, kuinka tilitoimisto voisi erottautua kilpailijoista eli mitä liitännäispalveluita, toisinsanoen räätälöityä erityisosaamista voitaisiin tuottaa niin, että asiakas saisi mahdollisimman yksilöllistä, tämän tarpeita vastaavaa palvelua.

Teoriaosion viitekehyksessä lähdetään liikkeelle tilitoimistoalaan syventymisellä, jonka jälkeen käsitelen asiakaspalvelua. Asiakaspalvelun vaiheista teoria osuudessa käyn läpi vain ensikohtaamisen merkityksen, siihen valmistautumisen, tarvekartoituksen ja tarjouksen esittelyn, vaikkakin myyntiprosessi koostuu useammasta vaiheesta. Koen kuitenkin, että kyseiset osa-alueet ovat opinnäytetyössäni oleellimmat. Yritysmuodot ja niistä valitsemiseen, sekä työnantajan yleisiin velvollisuuksiin ja tilitoimiston palveluista sopimiseen liittyvät asiat käsittelen myös työssäni. Ne ovat erittäin tärkeitä asioita käydä läpi silloin kun uutena asiakkaana on juuri yritystä perustava yrittäjä. Työni tutkimusosassa käydään läpi tulokset kahden eri tilitoimiston haastatteluista. Tilitoimistojen eli toimeksiantajien nimiä ei pyynnöstä mainita tässä tutkimuksessa.

Tämän opinnäytetyön perimmäisenä tavoitteena on siis kehittää uusien asiakkaiden vastaanottamista yhteneväisemmäksi molempien tilitoimistojen henkilökunnan sisällä ja muistuttaa työyhteisöjä sen tärkeydestä, sekä antaa uusia ideoita sen kehittämiseen. Uskon, että palvelun yhdenmukaisuuteen ja hyvään laatuun panostamalla voisi saada yrittäjiä jäämään asiakkaaksi pidemmäksi aikaa. Toivon myös, että tutkimukseni avulla tilitoimistoissa voitaisiin yhdenmukaistaa palvelua jokaisen asiakkaan kohdalla riippumatta asiakaspalveluhenkilöstä.

Taloushallinnon järjestelmien kehittäminen, sekä asiakastyytyväisyys ovat aiheet, joista aiemmat tilitoimistoille tehdyt opinnäytetyöt ovat suurelta osin koostuneet. Löysin yhden opinnäytetyön asiakkaan ensitapaamisen kehittämisestä, jonka aihe on osittain samankaltainen tämän opinnäytetyön kanssa. Tässä opinnäytetyössä on kuitenkin keskitytty myös aloittavan yrittäjän neuvontaan, joten se tuo toivottavasti myös uutta näkökulmaa tutkimuksessa olleiden tilitoimistojen henkilökunnalle. Opinnäytetyöni tuloksia voivat hyödyntää kaikki tilitoimistot, jotka haluavat parantaa uusasiakashankintaansa. Opinnäytetyöni teoria osuus toimii hyvänä muistinvirkistysenä kaikille tilitoimiston työntekijöille, eikä tilitoimiston palveluja tarvitsevalle yrittäjällekään näistä tiedoista olisi haittaa.

2 TILITOIMISTOALA

Vuonna 2017 Suomessa oli kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluja tarjoavia tilitoimistoja noin 4 479 ja niissä työskenteli noin 12 333 henkilöä (Metsä-Tokila 2019, 15). Tilitoimistojen toimipaikka koko vaihtelee pienistä yksi tai kaksi henkilöä työllistävästä yli 50 henkilöä työllistäviin toimistoihin, mutta suurin osa alan toimijoista on pieniä tilitoimistoja, joka voidaan päätellä alalla toimivien henkilöiden yhteismäärästä. Henkilöiden ja yritysten määrä, jotka ovat alalla toimineet on olleet laskussa samalla kun liikevaihto on tasaisesti kasvanut alalla vuosittain. (Taloushallintoliitto 2018f.)

Suomen taloushallintoliitto ry (TAL) on valtakunnallinen toimialaliitto, joka auktorisoi yrityksiä ja yhteisöjä, jotka tarjoavat taloushallinnon palveluita. Yhdessä jäsenyritystensä kanssa taloushallintoliitto kehittää toimialaa, valvoo alan etuja, sekä tarjoaa koulutusta, tutkimuksia ja toimialauutisia. Kaikki taloushallinnon palveluyritykset ovat tervetulleita taloushallintoliiton jäsenyritykseksi täytettyään taloushallintoliiton jäsenedellytykset. (Taloushallintoliitto 2018d.) Taloushallintoliiton jäsenoimistojen keskimääräinen henkilöstömäärä on 9,1. Toimipaikalla, joka työllistää viidestä yhdeksään henkilöä, on asiakkaita keskimäärin 173 ja yhdellä tilinpäätöstaitoisella kirjanpitäjällä noin 27 asiakasta. (Taloushallintoliitto 2018f.)

Taloushallintoliitto ry:n jäsenkokouksessa 13.6.2005 hyväksyttiin ”Hyvä tilitoimistotapa”, joka on jäseniä sitova ohje, sekä tilitoimistoalan henkilöstölle tarkoitettu eettinen ohjeistus. Pitkäjänteisyys, ammattitaitoisuus ja suunnitelmallisuus kuuluvat tilitoimiston toiminnan perusteisiin. Jotta asiakkaan etu tulee huomioitua tilitoimiston on hoidettava palvelut itsenäisesti ja riippumattomasti, sekä asiantuntevasti. Eri alojen osaajilta löytyy tarpeellista tietoa ongelmatilanteisiin, joten ulkopuolisen asiantuntijuuden käyttö ei myöskään ole kiellettyä. Jotta tilitoimistoa arvostetaan ja sen imago säilyy hyvänä, kannattaa sen pitää yllä muihin tilitoimistoihin ja eri yrityksiin hyviä ammatissuhteita. Palvelun laatua on säännöllisesti varmistettava, sillä laadunvarmistus kuuluu tilitoimiston arkeen olennaisesti. (Taloushallintoliitto 2005b, 3.)

Tilitoimiston henkilöstöllä tulee olla tehtäviään vastaava kokemus ja koulutus. Jotta tilitoimisto voi olla auktorisoitu, tulee sen vastuullisella hoitajalla olla KLT-tutkinto. Jotta henkilöstön ammattitaitoa ja ammatillista kehittymistä saadaan pidettyä yllä on jatkuva kouluttaminen suositeltavaa. Tili-instituuttisäätiö järjestää KLT-tutkintoa, johon osallistuvilla tulee olla työkokemusta usean vuoden ajalta, sekä riittävä ammatillinen koulutus. Kirjanpitäjä on velvollinen jatkokouluttamaan itseään riittävästi, sekä hänellä on oltava riittävän laaja työkenttä jatkossakin, jotta hän voi säilyttää tutkintonsa. KLT-tutkinnon tenttitilaisuus järjestetään kerran vuodessa. Tutkinnon suorittaneilla on keskimäärin parempi palkka, sekä tarjolla haasteellisempia ja mielenkiintoisempia työtehtäviä, verrattuna laskenta-alan ammatillaisiin, joilla tutkintoa ei ole suoritettuna. (Taloushallintoliitto 2018c.)

Tilitoimistoalaan on vaikuttanut ja tulee vaikuttamaan merkittävästi digitalisoituminen. Toimintaa pyritään tehostamaan siirtymällä täysin digitaalisiin prosesseihin niin tilitoimistoissa, kuin heidän asiakkaillaankin. Asiantuntijoiden aikaa vaativampiin työtehtäviin vapauttaa erityisesti tilitoimistojen tarjoamista palveluista kirjanpito-prosessin osien automatisointi. Tulevaisuudessa tulee lisääntymään

oleellisesti tekoälyn ja ohjelmistorobotiikan merkitys automatisoinnissa. Tällöin lisääntyy myös entistä enemmän asiakasyritysten johdon tarve reaaliaikaiseen tiedolla johtamiseen. Tilitoimiston tulee siis ottaa itselleen rooli olla tiedolla vaikuttamassa asiakkaan toimintamallien muuttumiseen, jolloin myös tulevaisuudessa olisi tärkeää tuottaa tätä tarvetta vastaavia palveluita. (Pienimäki 2019.)

2.1 Tilitoimiston tehtävät ja vastuut

Tilitoimiston on noudatettava kirjanpitolaissa säädettyä pykälää hyvästä kirjanpitotavasta. Toisin sanoen tällä tarkoitetaan sitä, että Kirjanpitolautakunnan yleislausuntoja ja -ohjeita, joiden avulla toimivia ratkaisuja pystytään osoittamaan, tulee sekä lakeja ja asetuksia noudattaa. Tilitoimiston tehtäviin katsotaan kuuluvan myös asiakkaalle mahdollisista riskeistä informoiminen ja oma-aloitteinen neuvonta. Tilitoimistolla on syytä olla vastuuvakuutus mahdollisten ulkopuolisille aiheutetun taloudellisen vahingon vuoksi. On myös muistettava tilitoimiston salassapitovelvollisuus, tällöin ainoastaan verottaja, ulosotto- ja poliisiviranomaiset ovat sellaisia tahoja, joille pyydettyä on luovutettava pyydetty tiedot asiakkaasta. (Kerbs 2016.)

Tilitoimistolla on asiantuntijan vastuu eli asiakkaan kirjanpito, verotus ja annetut ilmoitukset kuuluvat tilitoimiston vastuulle. Tilitoimiston vastuulla on se työ, jonka se tekee asiakkaan toimittamasta materiaalista yhdessä asiakkaan kanssa sovitulla tavalla. Muun muassa varovaisuus, sisältöpainotteisuus, tase-erien arvostaminen, yhtiön taloudellisen tuloksen ja aseman riittävän ja oikean kuvan antaminen ovat korkeimman oikeuden mukaan asioita, joista voidaan edellyttää tilitoimistoyrittäjältä tietoisuutta. Näiden laiminlyönneistä voi tilitoimisto syyllistyä kirjanpitorikokseen. (Kerbs 2016.) Kuitenkin asiakas itse päättää ja vastaa omista liiketoiminnallisista tai liikkeenjohdollisista ratkaisuista, ei tilitoimisto (Talouhallintoliitto 2018e).

2.2 Kirjanpitäjän ja asiakkaan vastuut

Kirjanpitäjänä toimivilla on asiantuntijavastuu, joten kirjanpito tulee hoitaa lakeja, asetuksia ja hyvää kirjanpitotapaa noudattaen (Valtonen 2017). Aina kaikkia toimitettuja tositteita, ei tule automaattisesti kirjanpitoon kirjata, vaan katsoa, että liiketapahtuma liittyy yrityksen toimintaan, sillä yrittäjän ja yrityksen rahojen erillään pitäminen on kirjanpidon perustehtävä. Kirjanpitäjä on rikosoikeudellisesti vastuussa tekemistään kirjauksista sekä tositemaineiston asianmukaisesta käsittelystä. (Kerbs 2014.)

Tunnistaakseen vastuunsa ja välttyäkseen rikosoikeudellisen vastuun kantamiselta kirjanpitäjän kannattaa muistaa ainakin seuraavat asiat:

- Tee aina kirjallinen toimeksiantosopimus, jossa listataan tarkasti kummankin osapuolen velvollisuudet ja vastuut.
- Dokumentoi kaikki työsi huolellisesti ja myös ne, joissa suullisesti ohjeistat asiakasta.
- Tunne ja tunnista asiakkaasi. Katkaise tarvittaessa toimeksiantosuhde.

- Tarkista vastuuvakuutuksen kattavuus.
- Pidä huolta osaamisesta. (Valtonen 2017.)

Pääsääntöisesti kirjanpitäjät työskentelevät tilitoimistoissa itsenäisesti. Ohjeistuksen dokumentoiminen on tärkeää muistaa tehdä asiakasta ohjeistettaessa, vaikka se olisi esimerkiksi asiakastapaamisen yhteydessä tehty suullisesti. Epäselvissä tapauksissa kirjanpitäjän tulee pystyä osoittamaan, että ohjeistus on annettu toisin, esimerkiksi tilanteessa, jossa asiakas on tehnyt laittoman tai virheellisen kirjauksen. Työssään tahallisesti aiheuttamastaan vahingosta vastaa aina kirjanpitäjä.

Kirjanpitolautakunta on lausunnossaan 1866/2011 todennut ”Ensisijainen velvollisuus kirjanpidon ja tilinpäätöksen laatimiseen on kirjanpitovelvollisella. Mitä enemmän kirjanpitoa hoitava yrityksen ulkopuolinen palveluntarjoaja itse ottaa kantaa tositteiden sisältöön, sitä laajemmaksi muodostuu hänen vastuunsa kirjanpidon oikeellisuudesta.” (Kerbs 2014.) Asiakkaan vastuu on siis auttaa tilitoimistoa sen työssä myötävaikuttamalla siihen, että kirjanpidosta saadaan lainmukainen toimittamalla kirjanpitomateriaali oikeana ja oikeaan aikaan. Tuloksenlaskentatiedon hyödyntäminen on myös yrityksen oman edun mukaista.

2.3 Tilitoimistopalvelut

Taloushallintoliiton mukaan tilitoimistopalvelut usein jaetaan neljään osaan, joista ensimmäisiä ovat juokseva kirjanpito, sekä tilinpäätös. Tähän palveluun kuuluvat sovitut päivittäiset tai viikoittaiset palvelut, liiketapahtumien ja tositteiden kirjauskäsittely, sekä vuosittaiset ja kuukausittaiset lakisääteiset viranomaisraportit, joita ovat veroilmoitukset, tilinpäätökset ja arvonlisäveron- raportit, sekä asiakkaan kanssa sovittavat palvelut. Toiseen palveluun, palkanlaskentaan kuuluvat työnantajasuoritusten ja palkkojen laskeminen, sekä palkkalaskelmien ja viranomaisilmoitusten lähettäminen eri jaksoilta, kuten esimerkiksi työeläke -ilmoitukset. Lisäksi asiakkaalle voidaan myös hänen halutessaan tarjota lisäpalveluina Tilastokeskuksen raportointia, jäsen- ja ulosottomaksuasioiden hoitamista, Kela-hakemusten tekoa, sekä muita henkilöstöhallintoon kuuluvia asioita. (Taloushallintoliitto 2018e.)

Kolmanteen tilitoimistopalveluun kuuluu ulkoisen laskennan eli kokonaisvaltaisen liikekirjanpidon palvelut; myynti- ja ostolaskujen käsittely, sekä palkanlaskenta ja maksatus, jotka ovat siis kaikki asiakkaan taloushallintoon liittyviä asioita. Neljäntenä ovat sisäiseen laskentaan eli johdon laskentatoimeen liittyvät palvelut, joihin kuuluvat liiketoiminnan kehittämiseen liittyvät laskelmat, kuten esimerkiksi asiakaskannattavuuslaskelmat. (Taloushallintoliitto 2018e.)

3 ASIAKASPALVELU

Palvelun laadun anturi on asiakas, joka muodostaa käsityksensä palvelun laadusta useiden eri tekijöiden pohjalta. Palveluntuottajan ammattitaito ja pätevyys, sekä luotettavuus kuuluvat näihin tekijöihin. Luottamuksen tuntua asiakkaalle luo palvelun virheettömyys ja määrätietoisuus, mutta myös se, että lasku palvelusta on sovitun mukainen, yksilöity ja selkeä. Se, että palveluntarjoaja toimii asiakkaan etua edistämällä luo asiakkaalle uskottavuuden, turvallisuuden ja luottamuksen tuntua. Palvelun saavutettavuus, palvelualltius ja palveluaste vaikuttavat myös suurelta osin asiakkaan kokemaan palvelun laatuun. On tärkeää, että palvelutilanteissa asiakkaalle lähetetyt viestit tai puhutut asiat ovat avoimia ja ymmärrettäviä. Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen, niin palveluntarpeiden täsmentämisympäristössä, kuin myöhemminkin takaa sen, että asiakas saa mahdollisimman laadukasta palvelua. Asiakkaan palveluntarpeen varmistaminen ja syventäminen vaatii palveluntuottajalta ammattitaitoa, mutta myös parantaa palvelun laatua. Usein myös palveluympäristön viihtyvyyden ja palveluntuottajan kohteliaisuuden, persoonallisuuden, käytöksen ja jopa pukeutumisen tulisi viestiä asiakkaalle kunnioitusta, arvostusta ja huomaavaisuutta. (Rissanen 2005, 215-216.)

Asiakaspalvelun tarkoituksena on auttaa ja opastaa asiakasta. Asiakaspalvelun kokonaisvaltaisessa kehittämisessä edellytetään määrittelemään se, ketä palvellaan, millä tavoin, kuinka paljon palvelua tarjotaan ja miten palvelulla saadaan tuotettua arvoa asiakkaille. Jokaista asiakasta tulisi palvella aina tilanteen mukaan ja yksilöllisesti, näin ainakin teoriassa. Käytännössä on kuitenkin usein järkevää ryhmitellä palveltavat asiakkaat tarveryhmittäin esimerkiksi ensimmäistä kertaa palvelua käyttäviin, sillä he usein tarvitsevat paljon enemmän tietoa, apua ja opastusta. Joskus voi myös olla tavanomaisuudesta poikkeavia palvelutilanteita, joissa palveluun on selkeästi panostettava enemmän. Erilaisia palvelutilanteita voi olla esimerkiksi kriittinen-, vaativa-, normaali- tai rutiinipalvelutilanne, unohtamatta usein tärkeintä eli ensikohtaamista. (Bergström & Leppänen 2018.)

Tyytymättömät poistuvat asiakkaat voivat levittää tyytymättömyyden sanomaa ja näin entisestään vaikeuttaa yrityksen uusasiakashankintaa. Myös ostajan on helpompaa ostaa ennestään tutusta yrityksestä, jonka kanssa on oppinut toimimaan ja ostoprosessi on siten tullut helpommaksi ja turvallisiksi. (Kortelainen & Kyrö 2015, 77-78.) Myyntikeskustelu voidaan jakaa karkeasti viiteen eri osaluokkaan, jotka ovat avaus, tarvekartoitus, ongelmanratkaisu, epäilyjen häivyttäminen, sekä kaupan päättäminen. (Hänti, Kairisto-Mertanen & Kock 2016, 111.)

3.1 Ensikohtaamisen merkitys

Ensivaikutelman voi tehdä vain kerran, joten sen vaikutusta ei koskaan kannata aliarvioida. Tilitoimistoyrittäjän ja mahdollisen uuden asiakkaan ensikohtaamiseen kannattaa panostaa, sillä asiakassuhteen alkumetreit luovat pohjan tulevaan. Ensikohtaamisessa tilitoimistoyrittäjä antaa kuvan koko yrityksestä, joten ilman uskottavuuden ja luottamuksen tunteen luomista voi olla mahdotonta saada asiakassuhteita. (Svärd 2016.) Ensikohtaamisessa on siis muistettava, että asiakkaan saama ensivaikutelma myyjästä ratkaisee paljon.

3.1.1 Valmistautuminen

Jotta myyntiprosessi onnistuisi mahdollisimman hyvin edellyttää se huolellista valmistautumista. Valmistautuminen on erittäin tärkeä osa myyntiprosessia, oli sitten kyseessä uusi asiakas tai monivuotinen kanta-asiakas. (Aalto & Rubanovitsch 2007, 42-43.) Asiakashankinnan ja –palvelun kulmakiviä on siis asiakkaan tunteminen, joten tilitoimistoyrittäjän on hyvä tutustua etukäteen tapaamaansa asiakasyritykseen ja sen toimialaan. Ensikohtaamisella asiakkaan saa tuntemaan itsensä arvokkaaksi juurikin se, että yrittäjä on nähnyt vaivaa tutustumalla toimialaan ja näin osoittaa asiakkaalle kiinnostuksensa häntä ja hänen yritystään kohtaan. (Svärd 2016.) Hyvä valmistautuminen antaa vankan pohjan kaupan päättämiseen ja pitkäaikaiseen asiakassuhteeseen. Ennakkovalmistautumisen hyötyinä on se, että se säästää molempien, myyjän ja asiakkaan aikaa tapaamisessa, sekä asiakaskohtaamiselle varattu aika voidaan käyttää varsinaiseen myyntityöhön. (Aalto & Rubanovitsch 2007, 42-43.)

Yrittäjän sijasta tilitoimistossa kirjanpitoa hoitaa usein kirjanpitäjä, joten olisi hyvä miettiä olisiko järkevä tarjousneuvotteluihin ottaa mukaan myös asiakkaalle suunniteltu kirjanpitäjä. Näin sähköisen taloushallinnon aikana perinteiset asiakastapaamiset, eivät enää ole niin yleisiä, vaan usein vuorovaikeutus kirjanpitäjän ja asiakkaan välillä tapahtuu puhelimitse tai sähköpostien välityksellä. Heti tarjousneuvotteluissa tavattu oma kirjanpitäjä voi myös osoittautua hyväksi markkinointikeinoksi. (Svärd 2016.)

3.1.2 Tarvekartoitus

Hyvän tarvekartoituksen tekemisessä myyjä esittää kysymyksiä asiakkaalle tarpeiden ja toiveiden selvittämiseksi. Tarkoituksena on avata asiakkaan tulevaisuuden näkymiä ja odotuksia liittyen tuotteeseen tai palveluun, jolloin myyjä saa mahdollisimman hyvät työkalut täyttääkseen asiakkaan tarpeet ja löytääkseen ratkaisut ongelmiin. (Aalto & Rubanovitsch 2007, 77-78.) Vapaamuotoinen keskustelu, jossa puhutaan asiakkaan liiketoiminnasta ja siihen liittyvistä asioista, voi myös toimia hyvin tarvekartoituksena (Aho 2019, 158).

Tilitoimistoissa toimeksiannot voivat tulla niin sanotusti tyhjästä, siksi onkin erittäin tärkeää pystyä heittäytymään rohkeasti vuorovaikutustilanteisiin asiakkaan kanssa. Asiakkaalla ei keskustelun alussa välttämättä ole edes minkäänlaista tarvetta, ainakaan tiedostettua, mutta keskustelun edetessä voikin ilmaantua asia johon asiakas kaipaisi apua. Tämä siis osoittaa, että hyvän dialogin jälkeen tarve voidaan yllättäen tunnistaakin. Usein nämä ”toimeksiannot voivat tulla myös tulevaisuudesta” eli yrittäjää ei välttämättä erityisesti kiinnosta menneisyys ja sen analysoiminen, vaan yrityksen tulevaisuus, sen kannattavuuden parantaminen tai vaivattomampi arki. Usein asiakkaalle ei kannatakaan myydä pelkkää tilinpäätösanalyysiä, vaan kannattavuuden kehittämisohjelmaa ja kuka tällöin olisi parempi selvittämään tulevaisuuteen liittyviä avoimia kysymyksiä, kuin yrityksen kirjanpitoa hoitava kirjanpitäjä. Usein tulevaisuuteen myynti on myös helpompaa. (Aho 2019, 158-159.)

3.1.3 Tarjouksen esittely

Kun myyjä on tehnyt huolellisen tarvekartoituksen voi hän esittää ongelmaan ratkaisua. Ratkaisu tulisi osata esittää myyvästi ja ytimekkäästi niin, että asiakas kokee ratkaisun omakseen ja vastaavan hänen tarpeitaan. Myyjän on muistettava, että asiakas ostaa eritoten etuja ja hyötyjä. Niiden esittely tuotteen ominaisuuksien sijaan on myyjän esittelyssä tärkeintä. (Aalto & Rubanovitsch 2007, 98, 106.)

”Hyötyjen argumentointi talouskonsultaation kohdalla voisi alkaa esimerkiksi seuraavin sanoin:

- Saamme verot minimoitua.
- Ymmärrämme, miten toimintaa tulee kehittää kannattavuuden parantamiseksi.
- Vältämme maksuvaikeudet.
- Säästät kuukaudessa useita tunteja aikaa.
- Sinun ei tarvitse jännittää verotarkastusta.” (Aho 2019, 162.)

Myyntikeskustelun ja sen kaikkien vaiheiden jälkeen on myyjän aika ehdottaa asiakkaalle tarjousta kaupasta. Mahdollista tarjousta on jo pohjustettu myyntikeskustelun aikana. Tarjousta esitellessään myyjä voi vielä kuvata lyhyesti asiakkaan tilanteen ja haasteet, sekä ehdottaa ratkaisuaan niihin, unohtamatta esitellä asiakkaalle tarjouksen tuomat hyödyt. On tärkeää, että asiakas kokee myyjän ymmärtäneen hänen tilanteensa ja olevan niin sanotusti hänen puolellaan asiassa. Tämä luo asiakkaalle luottamuksen tunteen, jolloin esitelty tarjous myös hyväksytään helpommin. (Hänti ym. 2016, 132.)

Mitä monimutkaisempi myytävä tuote tai palvelu on, jota asiakkaalle esitellään, sitä tärkeämpää on kasvatusten tapahtuva myyntikeskustelu. Henkilökohtaisessa myyntitapaamisessa myyjä voi helpommin varmistaa, sen että asiakas varmasti ymmärtää hänelle tarjotun tarjouksen sisällön ja sen tuomat hyödyt. Tällöin voidaan myös välttyä väärinkäsityksiltä ja asiakas voi saada häntä askarruttaviin kysymyksiin vastauksia saman tien. (Hänti ym. 2016, 132.)

3.2 Asiantuntijuus ja luottamus

Tilitoimiston asiakkaan on usein vaikea arvioida asiantuntijapalvelun laatua ja sisältöä, joten tällöin on erityisen tärkeää rakentaa luottamusta asiakkaan kanssa.

”Luottamus rakentuu ihmisten välille käytännössä seuraavien seikkojen kautta:

- aiemmat kokemukset
- suositukset ja muiden valinnat
- maine
- ulkoinen olemus
- käyttäytyminen ja vuorovaikutus.” (Aho 2019, 155.)

Luottamuksen rakentaminen aloitetaan vuorovaikutuksen keinoin usein jo silloin kun kohtaamme asiakkaan ensimmäistä kertaa. Voimme saavuttaa asiakkaan luottamuksen tukeutumalla vuorovaikutustaitoihimme, joiden avulla luomme yhteyden toiseen ihmiseen. Luottamuksen kannalta erityisen

tärkeää onkin kuunteleminen, jolloin tavoitteena olisi saada asiakas kertomaan omasta toiminnastaan ja itsestään. Vastapuolen saakin parhaiten tuntemaan itsensä arvokkaaksi hyvien kysymysten ja aktiivisen kuuntelun yhdistelmällä. (Aho 2019, 156.)

Kirjanpitäjä voi nauttia asiakkaiden luottamusta, jos on palvellut asiakkaitaan hyvin, tällöin kirjanpitäjän tekemät teot usein ratkaisevat lopulta luottamuksen ja muiden edellä mainittujen luottamusta rakentavien seikkojen merkitys vähenee. Kuitenkin kirjanpitäjän pitää rakentaa luottamusta myös siihen, että hän kykenee tarjoamaan vanhalle asiakkaalle muutakin, kuin vain lakisääteisiä palveluja, varsinkin silloin jos niitä ei ole aiemmin edes tarjonnut. Uudelle asiakkaalle on usein helpompi myydä muitakin palveluja. (Aho 2019, 156.)

4 YRITYSMUODOT JA YRITYSMUODON VALINTA

Yritysmuodon ja sen valintaan kannattaa perehtyä yhdessä alan asiantuntijoiden kanssa. Ennen yrityksen perustamista on syytä harkita tarkkaan sopivin yritysmuoto, sillä yritysmuodon valintaan vaikuttavat muun muassa yrityksen perustajien lukumäärä, yrityksen jatkuvuus, laajenemismahdollisuudet, voitonjako, tappioiden kattaminen, toiminnan joustavuus, päätöksenteko, pääoman tarve, sekä vastuuseen ja verotukseen liittyvät kysymykset. (Holopainen 2020, 21.)

4.1 Kevytyrittäjäyys

Kevytyrittäjäyys sopii sellaiselle henkilölle, joka haluaa myydä palveluksiaan tai asiantuntemustaan ja jonka ei tarvitse tehdä palvelunsa toteuttamiseksi suuria investointeja. Näin henkilö hankkii siis itse työnsä ja määrittelee sille sopivan hinnan. Kevytyrittäjä hoitaa laskutuspalvelun kautta laskutuksen asiakkailleen ja palkanmaksun itselleen. Ennakonpidätyksen ja esimerkiksi työtapaturmavakuutus- ja sairausvakuutusmaksun hoitaa laskutuspalvelu kevytyrittäjän puolesta, sekä pidättää samalla oman palvelumaksunsa palkanmaksun yhteydessä kevytyrittäjältä. Vaikka kevytyrittäjäyys ei kuulukaan varsinaisesti yritysmuotoihin, kuuluvat kevytyrittäjät kuitenkin yrittäjän eläkelain vakuuttamisen piiriin. Jos siis toiminta jatkuu yhtäjaksoisesti vähintään neljä kuukautta, vuosityötulo vuonna 2020 on vähintään 7958,99 euroa, sekä jos kevytyrittäjä on 18-67 vuotias, tulee hänen maksaa yrittäjäeläkemaksu. Kevytyrittäjä voi myös saada yritystoimintansa neljältä ensimmäiseltä kuukaudelta soviteltua työttömyysetutusta. (Suomen Uusyrityskeskukset 2020, 14.)

Toiminnan laajentuessa kevytyrittäjäyteen ilman omaa yritystä liittyy kuitenkin myös heikkouksia etenkin hankintojen, eläketurvan, sekä arvonlisävero vähennyksien suhteen. Kannattaa harkita kevytyrittäjäyttä toiminimellä, jolloin YEL-maksut ovat verovähennettäviä, jos liiketoiminta alkaa paistaa. Tällöin YEL-maksut kannattaa vähentää henkilökohtaisessa verotuksessa vuoden 2017 alussa voimaan tulleen yrittäjänvähennyksen mukaan. Kevytyrittäjänä ilman omaa toiminimeä ei myöskään ole oikeutta arvonlisäverovähennykseen, joka muuten pienyrittäjällä on 10 000 euron liikevaihtoon asti. Tällöin pienyrittäjän ei tarvitse periä myyntiensä yhteydessä arvonlisäveroa asiakkailtaan ollenkaan. Pienyrittäjä saa myös osan vuoden aikana keräämästään arvonlisäverosta alarajahuojennuksena, jos liikevaihto on 10 000- 30 000 euroa vuodessa, josta siis taas kevytyrittäjä ilman toiminimeä jää paitsi. Myöskään kevytyrittäjän ei kannata tehdä pidempiaikaisia hankintoja, sillä pidempiaikaisten kalustojen hankintoja ei voi vähentää liiketoiminnan kuluina, niin kuin toiminimellä toimiva voi. Jos siis kevytyrittäjän liiketoiminta alkaa kasvaa, kannattaa harkita kevytyrittäjäyttä omalla toiminimellä, varsinkin silloin jos joudutaan tekemään hankintoja. (Futuredu Oy 2020a.)

4.2 Yksityinen elinkeinonharjoittaja eli toiminimi

Menestyvä yritystoiminta vaatii yleensä nopeaa päätöksentekoa, jonka elinkeinonharjoittajana toimiminen mahdollistaa parhaiten, sillä hän huolehtii yksin yritystä koskevista päätöksenteoista. Kuitenkin päätöksenteon rinnalla hän kantaa yksin myös yritystoiminnan riskit ja näin ollen vastaa myös kaikista sitoumuksista koko omaisuudellaan. (Sutinen & Viklund 2004, 78.) Elinkeinonharjoittajan varat ovat vapaasti käytettävissä hänen yksityistaloudessaan, sillä elinkeinotoiminnasta saadut tulot ovat hänen omia tulojaan (Ossa, Saarnilehto & Villa 2007, 22). Näin ollen yrittäjälle maksettavaa rahaa käsitellään yksityisottona. Myöskään yrittäjän alle 14-vuotiaalle lapselle tai yrittäjän puolisolle ei voida maksaa palkkaa, eikä luontoisetuja tai verovapaita henkilökuntaetuja esimerkiksi liikunta- ja kulttuuriseteleitä. (Holopainen 2020, 175.) Elinkeinonharjoittaja rahoittaa toimintansa omilla varoillaan tai veloilla, joten tämän aiheuttama rahoituksen rajallisuus voi rajoittaa elinkeinotoiminnan yleisiä toimintamahdollisuuksia ja toiminnan laajuutta (Ossa, Saarnilehto & Villa 2007, 22).

Aloittavan pienyrityksen yritysmuodoksi sopii usein parhaiten yksityinen toiminimi, sillä se on yksinkertaisin perustaa vähäisten hallinnollisten toimenpiteiden ja siihen liittyvän vähäisen paperisodan takia. Se on myös helpompi muuttaa muuksi yhtiömuodoksi ilman raskaita veroseuraamuksia toiminnan laajentuessa. (Holopainen & Levonen 2008, 180.) Toiminimi on verotukseltaan epäedullisempi kuin osakeyhtiö, jos liiketoiminta kasvaa, koska yrittäjän henkilökohtaisena tulona käsitellään vähintään 80% toiminimen tuloksesta ja tätä verotetaan progressiivisen ansiotuloveroprosentin mukaan. Toiminimen perustaminen maksaa sähköisesti 60 euroa, joten sen perustamistoimet ovat yritysmuodoista kevyimmät. (Futuredu Oy 2020b.)

Yrityksen tilinpäätös on laadittava päättyneeltä tilikaudelta kirjanpitolain mukaan. Kahdenkertaista kirjanpitoa eivät ole velvollisia pitämään ammatin- ja liikkeenharjoittajat, jos yksikin seuraavista edellytyksistä täyttyy päättyneellä, ja sitä edeltäneellä tilikaudella:

1. 100 000 euroa ylittävä taseen loppusumma
2. 200 000 euron ylitys liikevaihdossa tai sitä vastaavassa tuotossa tai
3. keskimäärin yli kolme henkilöä on yrityksen palveluksessa.

Jos siis vähintään kaksi edellä mainituista säädetyistä rajoista on ylittynyt niin päättyneellä, kuin sitä edeltäneellä tilikaudella, täytyy ammatin- ja liikkeenharjoittajan laatia tilinpäätös. (Kirjanpitolaki 1336/1997.)

Kun yrittäjä päätyy valitsemaan yritysmuodokseen toiminimen, tulee hänen ennen toiminimen perustamistoimenpiteitä hakea mahdollista starttirahaa, valita toiminimi ja -ala huolella, valita pankkitili, sekä hankkia kirjanpidon hoitaja (Futuredu Oy 2020b). Näiden jälkeen yrittäjän tulee antaa ennen toiminnan aloittamista Patentti- ja rekisterihallitukselle perustamisilmoituksen yrityksen rekisteröimistä varten kaupparekisteriin. Kun perustamisilmoitus on tehty kaupparekisteriin, saa yrittäjä suojan yrityksen nimelle ja hän voi luoton vakuudeksi hakea yritysikiinnitystä. Kuitenkaan maatilatalouden tai kalastuksen harjoittajia ilmoitusvelvollisuus ei koske. (Holopainen 2020 63, 66.)

Jos kalenterivuoden liikevaihto ylittää 10 000 euroa tulee yrittäjän muistaa suorittaa arvonlisävero. Jos yrittäjä tietää, että tämä raja tullaan ylittämään kannattaa hänen ilmoittautua arvonlisäverovelvollisten rekisteriin verohallinnolle ja samalla kannattaa myös ilmoittautua ennakkoperintärekisteriin jo ennen toiminnan aloittamista. Jos yrittäjä tietää jo tässä vaiheessa palkkaavansa työvoimaa ja maksavansa säännöllisesti palkkoja, tulee hänen ilmoittautua myös verohallinnolle työnantajarekisteriin, sillä ilmoitusvelvollisia työnantajia ovat ne, joilla on vähintään kuusi palkansaajaa töissä tilapäisesti, tai vakituisesti kaksi tai useampia henkilöitä. (Holopainen 2020, 57.)

4.3 Henkilöyhtiöt eli avoin yhtiö ja kommandiittiyhtiö

Kun kaksi tai useampia henkilöitä yhdessä ryhtyvät harjoittamaan liiketoimintaa voivat he perustaa avoimen yhtiön. Kuitenkaan avoimen yhtiön perustajien ei tarvitse välttämättä olla luonnollisia henkilöitä, vaan yhtiömiehet voivat olla myös yhteisöjä kuten muita yhtiöitä. Avoimessa yhtiössä ei ole määritelty alkupääomaa, joten se voidaan perustaa ilman rahapanosta, joten joskus työpanoskin voi riittää. Jokaisella yhtiömiehellä avoimessa yhtiössä on oikeus tehdä yhtiötä sitovia sopimuksia ja edustaa, ellei yhtiömiesten yhteisellä sopimuksella sitä ole rajoitettu. (Holopainen 2020, 26-27.) Viimekädessä kaikista yhtiön tekemistä sitoumuksista ovat kaikki yhtiömiehet henkilökohtaisessa vastuussa, jolloin tämä edellyttääkin yhteisymmärrystä ja luottamusta yhtiömiesten kesken. Yhtiökumppanit kannattaa valita erityisen huolellisesti, sillä yrittäjillä on vastuu myös toistensa tekemisistä. (Holopainen & Levonen 2008, 178-.) Kunkin omistajan vastuut ja velvoitteet kannattaakin aina määrittellä tarkkaan yhtiösopimuksessa. (Futuredu Oy 2020b.)

Avoin yhtiö ei ole erillinen verovelvollinen, vaan sen verotettava tulo jaetaan sen yhtiömiehille ansio- tuloina, sekä pääomatuloina. Avoimessa yhtiössä yhtiömiehille voidaan siis maksaa palkkaa ja luontoisetuja palkan osana ja verovapaita henkilökuntaetuja, kuten kulttuuri- ja liikuntaseteleitä, sekä matkakustannusten korvauksia eli päivärahaa ja kilometrikorvauksia oman auton käytöstä työmatkoihin, jolloin tehdyistä matkoista tehdään joko matkalasku tai pidetään ajopäiväkirjaa. Koska henkilöyhtiön tulos jaetaan joka tapauksessa verotettavaksi kokonaan yhtiömiesten tulona, voidaan palkka myös jättää nostamatta. Avoimessa yhtiössä on kuitenkin myös mahdollista nostaa rahaa yksityisottona jo tilikauden aikana tai tulos voidaan nostaa yhtiöstä vasta tilinpäätöksen varmistuttua voitto-osuutena. (Holopainen 2020, 173, 176.)

Kommandiittiyhtiön perustajien ei tarvitse välttämättä olla luonnollisia henkilöitä, vaan yhtiömiehet voivat olla myös yhteisöjä kuten muita yhtiöitä (Holopainen 2020, 28). Kommandiittiyhtiössä yksi perustajista toimii sijoittajana eli hän on toisinsanoen ”ääneton yhtiömies”, hän ei myös yleensä osallistu yhtiön hallintoon, eikä näin ollen ole myöskään vastuussa henkilökohtaisesti yhtiön sitoumuksista ja veloista (Futuredu Oy 2020b). Äänettömän yhtiömiehen on siis suoritettava yhtiölle omaisuuspanos, kun taas vastuunalaiselta yhtiömiehellä riittää työpanos (Holopainen 2020, 28). Käytännössä siis se yrittäjä, joka hallinnoi yritystä on ”vastuunalainen yhtiömies”, joita pitää olla kommandiittiyhtiössä vähintään yksi äänettömän yhtiömiehen lisäksi (Futuredu Oy 2020b).

Kommandiittiyhtiössä yhtiömiehelle, joka työskentelee yrityksessä voidaan maksaa palkkaa ja luontoisetuja palkan osana ja verovapaita henkilökuntaetuja, kuten kulttuuri- ja liikuntaseteleitä, sekä matkakustannusten korvauksia eli päivärahaa ja kilometrikorvauksia, samoin toimien kuin avoimessa yhtiössäkin. Äänettömälle yhtiömiehelle ei jaeta yhtiön verotettavaa tuloa, mutta hän saa yhtiöpänskelleen korkoa, jos näin on sovittu. Kommandiittiyhtiössä verotettava tulo jaetaan vastuunalaiselle yhtiömiehelle tai yhtiömiehille ansiotuloina, sekä pääomatuloina, joten se ei siis ole myöskään erillinen verovelvollinen. Kommandiittiyhtiön vastuunalaisen yhtiömiehen on kuitenkin myös mahdollista nostaa rahaa yksityisottona jo tilikauden aikana tai tulos voidaan nostaa yhtiöstä vasta tilinpäätöksen varmistuttua voitto-osuutena. (Holopainen 2020, 173, 176.)

Yhtiösopimuksen teon jälkeen avoimen yhtiön tai kommandiittiyhtiön yrittäjien tulee tehdä ilmoitus kaupparekisteriin, ennen elinkeinotoiminnan aloittamista. Kolmen kuukauden kuluessa yhtiösopimuksen allekirjoittamisesta avoin-, sekä kommandiittiyhtiö on ilmoitettava rekisteröitäväksi tai yhtiön perustaminen raukeaa. Avoimen yhtiön yhtiömiehet ja kommandiittiyhtiön vastuunalaiset yhtiömiehet siis vastaavat rekisteri-ilmoituksen tekemisestä ja liittävät siihen kaikkien osakkaiden allekirjoittaman yhtiösopimuksen, henkilötietolomakkeen, sekä kuitin siitä, että käsittelymaksu on suoritettu. Elinkeinoluovasta tulee myös muistaa liittää oikeaksi todistettu jäljennös ilmoitukseen, silloin jos kyse on luvanvaraisesta elinkeinosta. Jälkeenpäin saatu elinkeinolupa voidaan myös lähettää muutosittoituksella myöhemmin. Ilmoituksen käsittely voi hidastua merkittävästi, jos paperi-ilmoitusta ei lähetetä viikon kuluessa maksamisesta. Avoimen yhtiön, sekä kommandiittiyhtiön perustaminen vuonna 2020 maksaa 240 euroa ja onnistuu vain paperisella ilmoituksella. (Holopainen 2020, 71-73.) Kaupparekisteriin tehdyn perustamisilmoituksen jälkeen liitytään verohallinnon ennakkoperintärekisteriin, arvonlisäverorekisteriin, sekä mahdollisesti myös työnantajarekisteriin.

4.4 Osakeyhtiö

Oikeushenkilö eli esimerkiksi valtio, kunnat, yhdistykset ja osakeyhtiöt, sekä yksi tai useampi luonnollinen henkilö voi perustaa osakeyhtiön (Holopainen 2020, 30). Osakeyhtiön nimiin voidaan ottaa velkoja ja sitoumuksia, sillä se on oma juridisesti toimivaltainen oikeushenkilönsä, eikä näin ollen veloista ja sitoumuksista ole kukaan vastuussa henkilökohtaisesti. Lähtökohtaisesti osakeyhtiön omistajien sitoutuminen ja riski aiheutuu vain siitä, kuinka paljon haluaa sijoittaa yrityksen osakepääomaan, ja tämän määrän, sekä arvon saa itse määrittellä osakeyhtiötä perustettaessa. (Futuredu Oy 2020b.)

Päätösvaltaansa yhtiökokouksessa käyttävät siis osakkeenomistajat, jotka saavat äänestää edustamiensa osakkeiden äänimäärällä, jollei yhtiöjärjestyksessä määrätä toisin (Holopainen 2020, 31). Hallitus on osakeyhtiön ainoa pakollinen toimielin, jonka valitsevat osakeyhtiön omistajat. Jos yhtiöjärjestyksessä ei toisin määrätä tulee hallituksessa olla yhdestä viiteen varsinaista jäsentä. Hallituksessa on myös oltava ainakin yksi varajäsen, silloin jos hallitukseen kuuluvia on vähemmän kuin kolme jäsentä. (Holopainen 2020, 30.)

Osakeyhtiö on erittäin hyvä yritysmuoto, silloin jos yritystä perustavia henkilöitä on useampi tai toiminnalla tavoitellaan edes maltillista kasvua. Tätä yhtiömuotoa kannattaa harkita vakavasti myös silloin, jos yksinyrittäjän yrityksen liikevaihto kasvaa. Vielä 30.6.2019 osakeyhtiön perustaminen vaati osakepääomaa 2500 euroa, mutta nykyään perustaminen onnistuu pelkällä patentti- ja rekisterihallituksen käsittelymaksulla. (Futuredu Oy 2020b.)

Osakeyhtiön perustaminen vuonna 2020 maksaa 275 euroa verkossa, sekä 380 euroa paperi-ilmoituksella. Osakeyhtiö maksaa tuloksestaan yhteisöveroa 20 prosenttia, eli on itsessään verovelvollinen. Jos osakeyhtiön liikevaihto ylittää 10 000 euroa tilikaudessa tulee se ilmoittaa arvonlisäverovelvollisen rekisteriin. Osakeyhtiön omistajia verotetaan nostamastaan palkasta tai osingosta ansio- ja pääomatuloveroina. Osakeyhtiö on velvollinen tekemään tilinpäätöksen, sekä sen tulee pitää kahdenkertaista kirjanpitoa. Tilintarkastusvelvollisuus ja tilinpäätöksen sisällön määrää yrityksen koko. (Futuredu Oy 2020b.)

Ennen osakeyhtiön perustamista on hyvä muistaa ainakin seuraavat asiat:

- Perustajatiimin kasaus, jolla on yhteiset pelisäännöt ja visio. Osakassopimus voi olla apuna, tosin yksinkin voi perustaa osakeyhtiön.
- Ennen perustamista haetaan starttirahaa.
- Alkupääoma osakeyhtiölle kasataan näin halutessa.
- Ennen perustamista siirretään alkupääoma yritystilille, joka on hankittu.
- Mietitään kolme parasta nimivaihtoehtoa osakeyhtiölle ja tarkistetaan onko ne saatavilla
- Selvitetään osuvin toimiala osakeyhtiölle. (Futuredu Oy 2020b.)

Osakeyhtiön perustaminen aloitetaan perustamissopimuksella, joka on siis perustajien välinen sopimus. Perustamissopimukseen päätetään osakepääoma, osakkeiden määrä, sekä täytetään myös osakkeiden numerot. Osakkeita kannattaa olla ainakin satoja, jotta uuden osakkaan mukaan tuominen tai sijoituksen vastaanottaminen ei olisi niin vaikeaa. Tämän jälkeen tulee osakeyhtiölle valita hallitus, sekä puheenjohtaja, jolla on suurin valta yrityksessä. Osakeyhtiön perustamisvaiheessa, tilintarkastajaa ei välttämättä tarvitse valita ollenkaan. Tilintarkastusvaatimus on kuitenkin yrityksillä, joilla vähintään kaksi seuraavista edellytyksistä täyttyy päättyneellä, ja sitä edeltäneellä tilikaudella:

- 100 000 euroa ylittävä taseen loppusumma
- 200 000 euron ylitys liikevaihdossa ja
- keskimäärin yli kolme henkilöä on yrityksen palveluksessa. (Futuredu Oy 2020b.)

Perustamissopimuksen toinen pakollinen dokumentti on yhtiöjärjestys, johon ilmoitetaan osakeyhtiön toiminimi, kotipaikka ja toimiala. Kun perustamissopimus on huolella tehty rekisteröidään se patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämään kaupparekisteriin, sekä liitytään verohallinnon rekistereihin, joista oleelliset ovat ennakkoperintärekisteri, arvonlisäverorekisteri ja työnantajarekisteri. Arvonlisäveron alarajahuojennuksella voi saada kaikki arvonlisäverot takaisin verotuksessa, joten käytännössä arvonlisäverorekisteriin kannattaa jokaisen osakeyhtiön liittyä. Lähes poikkeuksetta myös ennakkoperintärekisteriin tulee liittyä, sekä jos osakeyhtiö palkkaa työntekijöitä tulee ilmoittautua myös työnantajarekisteriin. Viimeisenä dokumenttina pitää täyttää vielä henkilötietolomake. Heti

kun ilmoituksen käsittelymaksu on maksettu ja sähköiset allekirjoitukset on tehty kaupparekisteriin, saa osakeyhtiö Y-tunnuksen. (Futuredu Oy 2020b.)

5 YLEISET TYÖNANTAJAN VELVOLLISUUDET

Liikkeen- tai ammatinharjoittajalle ja perheenjäsenelle, joka työskentelee yrityksessä, mutta hänelle ei makseta palkkaa, on otettava yrittäjäeläkevakuutus eläkevakuutusyhtiöstä kuuden kuukauden kuluessa yrittäjätoiminnan aloittamisesta, jos hän ei kuulu muun eläkelain piiriin. Yrittäjä, jonka vuosityötulot ovat vuonna 2020 vähintään 7958,99 euroa, työskentelee omistamassaan yrityksessä, on 18-67 – vuotias ja yrittäjänä toimimista on takana vähintään neljä kuukautta tulee hänen 18 vuotta täytettyään ottaa YEL- vakuutus, sillä se on lakisääteistä eli pakollista. Aloittava yrittäjä eli ensimmäistä kertaa yrittäjäksi ryhtyvä saa YEL- vakuutusmaksuunsa 22%:n alennuksen ja se on voimassa ensimmäiset 4 vuotta iästä riippumatta. Vakuutus koskee kaikkia yhtiömuotoja. (Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen 2020.)

Jos yrittäjällä on töissään 17-67 – vuotias työntekijä, jolle hän maksaa palkkaa vähintään 60,57 euroa kuukaudessa vuonna 2020, tulee hänen hoitaa työntekijän eläkevakuuttaminen palkanmaksua seuraavan kuukauden aikana eläkevakuutusyhtiöön. Jos kalenterivuoden aikana maksetut työansiot ylittävät 1300 euroa tulee työnantajan vakuuttaa työntekijänsä työtaturma- ja ammattitautivakuutuksella, sekä työntekijän ryhmähenkivakuutuksella tapaturmavakuutusyhtiöön. Näiden lisäksi työnantajalla on myös velvollisuus pidättää 17-64 – vuotiaalta työntekijältään palkasta palkansaajan työttömyysvakuutusmaksu ja maksaa se työttömyysvakuutusrahastoon, jos kalenterivuoden palkat ylittävät 1300 euroa. (Palkanlaskijan opas 2020.)

5.1 Työnantajan ilmoitukset tulorekisteriin

1.1.2019 jälkeen työnantajan tai muun suorituksen maksajan on täytynyt ilmoittaa tulorekisteriin maksetut palkat ja muut ansiotulot palkkatietoilmoituksella jokaisesta tulonsaajasta erikseen. Ilmoitettaviin tietoihin kuuluvat niin työstä maksettu palkka, kuin palkkiot, luontoisedut, työkorvaukset, muut ansiotulot, kuin veronalaiset ja verovapaat kustannusten korvauksetkin. Yhdellä ja samalla ilmoituksella voi ilmoittaa yhdelle tulonsaajalle maksetut useammat erilaiset tulolajit, mutta kuitenkin vain yhden maksukerran tiedot. Tiedot maksetuista palkoista on ilmoitettava viiden päivän sisällä maksupäivästä. (Tulorekisteri 2019a.)

Vuonna 2020 tulorekisterin tietoja käyttävät Verohallinto, Kansaneläkelaitos (Kela), Työllisyysrahasto, sekä työeläkelaitokset ja Eläketurvakeskus (ETK), työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) hallinnonala, Tilastokeskus, Työllisyysrahasto (aikuiskoulutusetuudet), vahinkovakuutusyhtiöt, työttömyyskassat, kunnat ja kuntayhtymät, Tapaturmavakuutuskeskus, Potilasvakuutuskeskus, työsuojeluviranomainen, Ahvenanmaan maakunta ja sen viranomaiset, Liikennevakuutuskeskus sekä Valtiokonttori. (Tulorekisteri 2019b.)

Työnantajan on annettava myös työnantajan erillisilmoitus tiedoista, jossa ilmoitetaan työnantajan sairausvakuutusmaksujen yhteismäärä, jotka on maksettu, sekä niistä mahdollisesti tehdyt vähen-

nykset kyseiseltä kohdekuukauden ajalta. Vaikkei palkkoja olisi maksettu lainkaan kyseisen kohdekuukauden aikana, tulee työnantajarekisteriin kuuluvan palkanmaksajan ilmoittaa erillisilmoituksella ei palkanmaksua- tieto tulorekisteriin. Työnantajan erillisilmoituksen tulorekisteriin pitää antaa myös satunnainen työnantaja niiltä kuukausilta, joilta se maksaa palkkaa. Halutessaan satunnainen työnantaja voi myös ilmoittautua työnantajarekisteriin, jolloin häntä käsitellään niin kuin säännöllisesti palkkaa maksavaa työnantajaa. (Tulorekisteri 2019a.) Kuitenkaan toiminimiyrittäjien yksityisnostoja ei ilmoiteta tulorekisteriin, koska kyse ei ole palkanmaksusta.

Tarvittavat tiedot tulorekisteriin voi ilmoittaa parillakin eri tavalla, mutta niin sanotun teknisen rajapinnan käyttö on helpointa. Tällöin tiedot siirtyvät automaattisesti tulorekisterin ja käytetyn palkka-järjestelmän välille rakennetun sähköisen yhteyden kautta. Tiedot voi myös ilmoittaa lataamalla tiedot tiedostona tai manuaalisesti verkkolomakkeella tulorekisterin sähköisessä asiointipalvelussa. Ainoastaan erityisistä syistä, esimerkiksi teknisen esteen takia on sallittua käyttää paperi-ilmoittamista. (Tulorekisteri 2019a.)

6 PALVELUISTA SOPIMINEN

Asiakaskohtaamiset voidaan karkeasti jakaa kolmeen, ensinnäkin voi olla, että asiakas tietää mitä tarvitsee ja tietää eri ratkaisuvaihtoehdot, joista valita. Toisaalta voi olla tilanne, että asiakas osaa sanoittaa tarpeensa, muttei löydä niihin sopivia ratkaisuja itse ja kolmas vaihtoehto on, että asiakas ei tiedä ongelmaansa, jolloin hän ei myöskään tiedä, että on olemassa ratkaisu hänen ongelmaan. (Hänti ym. 2016, 54.) Koska tilitoimisto hallitsee taloushallinnon kokonaisuuden, yleensä tilitoimistosta ehdotetaan asikasyritykselle sopivaa palvelukokonaisuutta ja tapaa toimia taloushallinnon tehtävien jaossa. He usein tietävät mistä asioista sovitaan ja missä järjestyksessä. Tilitoimiston avulla on myös helppo käynnistää sähköisten menetelmien käyttöönoton, jos yrityksessä ei vielä niitä ole käytössä. (Taloushallintoliitto 2018a.) Tilitoimistosta kannattaakin rohkeasti kysyä palveluista, joita heillä olisi tarjolla kuhunkin osa-alueeseen liittyen. Vaikkei yritys haluaisi vielä ottaa itselleen kuin ydinpalveluja, niin on kuitenkin hyvä tietää miten ja milloin tilitoimistolta saa lisäapua, varsinkin silloin jos liiketoiminta kasvaa.

Tyypillisesti yhdelle asiakkaalle tilitoimisto tarjoaa useamman palvelun samanaikaisesti, jolloin luodaan mahdollisuus tuottaa palvelukokonaisuuksia, jossa on yhdistetty asiakkaalle tarpeellisia palveluita. Uusi yrittäjä voi kuitenkin pitää osan toimista aluksi itsellään esimerkiksi ostolaskujen hyväksymisen ja ehkä maksamisenkin, sekä laskuttamisen. Jos uusi yhteistyö kirjanpitäjän kanssa alkaa sujua, voi yrittäjä antaa tilitoimistolle lisää tehtäviä hoidettavaksi. Varsinkin silloin jos yrityksessä on työntekijöitä, kannattaa vakavasti pohtia palkanlaskennan hoitamisen antamista tilitoimistolle, sillä se on tyypillisesti yritykselle erittäin kannattavaa.

Hyvin usein ostolaskujen tiliöinnistä ja kirjanpidon oikeellisuudesta huolehtii kuitenkin tilitoimisto. Tämä mahdollistaa sen, että kaikki osapuolet näkevät reaaliaikaisen kirjanpidon tilanteen, ostovelat, myyntisaamiset ja pankkitilin saldon. Tilitoimiston palvelu voi olla myös niin kattavaa, että siellä hoidetaan lähes kaikki, myös maksuliikenne. Tavoitena onkin luoda asiakkaan ja tilitoimiston välille syvä yhteistyösuhde ja sitä se onkin parhaimmillaan. Kuitenkin on muistettava, että koko yhteistyön pohjimmaisena tavoitteena on asiakasyrityksen parhaaksi toimiminen, siksi tilitoimiston ja asiakasyrityksen hyvä yhteistyö on erittäin tärkeää. Asiakasyrityksen brändiä ja siten sen markkinointia tukee kunnossa ja ajan tasalla oleva taloushallinto. (Reunanen 2015.)

Kirjallisen toimeksiantosopimuksen laatimisen ja allekirjoittamisen jälkeen tai jopa suullisen keskustelun ja neuvottelun pohjalta voi syntyä tilitoimiston toimeksiantosopimus. Kuitenkin yhteiset pelisäännöt osapuolten välille luodaan kirjallisella sopimuksella ja tällöin on myös myöhemmin helpompi todeta, mitä on sovittu. Taloushallintopalveluun liittyvät tärkeimmät seikat kirjanpitäjän kuuluu selvittää asiakkaalle taloushallintoliiton hyvää tilitoimistotapaa noudattaen. Kirjalliseen sopimukseen kirjattujen selkeiden pelisääntöjen lisäksi varmuus siitä, että taloushallinnon tehtävät tulevat riidattomasti hoidetuiksi voidaan helposti menettää suullisessa sopimuksessa. (Airola 2014.) Usein tilitoimistojen onkin turvallisinta käyttää Taloushallintoliiton laatimaa toimeksiantosopimus pohjaa, sekä siihen liitettyjä taloushallintoalan KL2004 yleisiä sopimusehtoja, joissa sopijapuolten oikeudet ja velvollisuudet on selkeästi huomioitu. (Taloushallintoliitto 2018a.)

Tilitoimiston palvelujen hinnoittelun tulee olla selkeää ja se liitetään osaksi sopimusta. Esimerkiksi vuositasolla ajateltaessa asiakkaalle tulee antaa palvelun kokonaishinnasta oikea kuva. (Airola 2014.) Palvelupaketin laajuus ja työn määrä ovat ne perusteet, jonka mukaan palvelu hinnoitellaan. Tämän vuoksi kuukausihinta saattaa kasvaa samaa vauhtia liiketoiminnan kanssa. (Taloushallinto 2018a.) Oletuksena olevat tunti- ja tapahtumamäärät pitää dokumentoida ja selvittää asiakkaalle hinta-arviossa. Jos lopullinen hinta näyttää ylittävän olennaisesti hinta-arvion palvelun tuottamisen aikana, tulee tilitoimiston informoida tästä asiakastaan viivytyksettä. (Airola 2014.)

6.1 Tilitoimiston ydin- ja peruspalvelut

Tilitoimiston ydinpalvelut ovat niin sanottuja lakisääteisiä vähimmäispalveluita, joiden ydin muodostuu kirjanpidosta ja siihen perustuvasta arvonlisäveron kausi-ilmoittamisesta, tilinpäätöksen toteuttamisesta ja tuloveroilmoituksen laatimisesta. (Airola 2014.) Tilinpäätös on siis tilitoimistojen ydinpalvelu, jonka tulee antaa oikea ja riittävä kuva (true and fair view) yrityksen taloudellisesta asemasta ja tuloksesta, sekä sen varaan asiakas yrityksen talousohjaus rakentuu. Suomessa tilinpäätös sisältää taseen, tuloslaskelman, rahoituslaskelman ja edellisten liitetiedot, sekä vertailutiedot edelliseltä tilikaudelta. Keskeiset epävarmuustekijät, riskit ja markkinakehitykset eli yrityksen liiketoiminnan kehitykseen vaikuttavat asiat arvioidaan tilinpäätökseen liitettävässä toimintakertomuksessa, jonka laadinta on pakollinen suurille yrityksille. Muun muassa myös ympäristötekijöistä, henkilöstökehityksestä, sekä asioista, jotka ovat tapahtuneet tilikauden päättymisen jälkeen kerrotaan toimintakertomuksessa. (Jormakka, Koivusalo, Lappalainen & Niskanen 2015, 35–37.)

Suomessa erilaiset sopimukset ja lainsäädäntö säätelevät palkanlaskentaa, jota tarvitaan silloin kun yrityksessä maksetaan korvaus tehdystä työstä työntekijöille. Joten aina, kun yritys maksaa palkkoja on palkkakirjanpidon pitäminen pakollista ennakkoperintäasetuksen mukaan. Peruspalveluihin kuuluvaan palkkahallintoon sisältyy usein työntekijöiden ja osakkaiden palkanmaksu, työnantajasuorituksen ja raportoinnin hoitaminen. Tällöin se on organisoitu osaksi taloushallintoa, sillä se on usein myös hyvin merkittävä osa yrityksen hallintoa. (Lahti & Salminen 2014, 135, 139.)

Palkkojen maksaminen oikea-aikaisesti ja oikean suuruisina, sekä sopimusten, lakien ja asetusten noudattaminen kuuluvat palkkahallinnon tehtäviin. Muun muassa myös palkkojen laskeminen, määrittäminen ja maksaminen, palkkojen tilastointi ja arkistointi, sopimusten tulkinta, palkkahallinnon tehtävien ohjeistaminen, sekä johdon ja työnjohdon avustaminen kuuluvat palkkahallinnon työtehtäviin. Henkilöstöhallinnon ja palkkahallinnon ydintoiminto on siis palkanlaskenta. Palkanlaskijan on tunnettava käytettävät palkanlaskennan ohjelmistot, lait ja säännökset, sekä niissä tapahtuvat muutokset palkanlaskennan teknisen osaamisen lisäksi. (Kouhia-Kuusisto, Mikkonen, Syvänperä & Turunen 2017, 10–12.)

Hyvin usein yritykset antavat tilitoimistolle hoitaakseen muun muassa peruspalveluihin kuuluvan os-
tolaskujen kierrätyksen, joka tarkoittaa yrityksen vastaanottamien laskujen vastaanottamista, vientiä

ja arkistointia sähköiseen muotoon ja jopa niiden maksatusta. Tämän jälkeen laskut vielä usein tilioi-
dään ja viedään kirjanpitoon. Tilitoimistosta voidaan myös ohjata verkkolaskut verkkopalveluo-
raattoreiden kautta asiakasyrityksen asiakkaille, sekä tuottaa ja lähettää asiakasyrityksen myyntilas-
kut. Tämä usein kattaa suoriteperusteisen laskutuksen ja sopimuslaskutuksen asiakasyrityksen toi-
mittamien tietojen perusteella. (Talouhallintoliitto 2018a.)

6.2 Tilitoimistojen tarjoamia lisäpalveluja

Perus kuukausiraportointien lisäksi monella tilitoimistolla on lisäpalveluna tarjolla myös asiakas yri-
tyksen tunnuslukujen seuranta ja poikkeamien raportointia. Joka toisin sanoen tarkoittaa sitä, että
liiketoiminnan avainlukuja seurataan ja ennustetaan asiakasyrityksen myynnin ja liiketoimintahistorian
perusteella. Jos sovitut raja-arvot ylittyvät, varoitetaan asiakasyritystä ja annetaan liiketoimintaan
kehitysehdotuksia. (Talouhallintoliitto 2018a.)

Tunnuslukujen seurannassa tutkitaan yleensä yrityksen maksuvalmiutta, vakavaraisuutta ja kannat-
tavuutta erilaisin mittarein. Maksuvalmiutta mitattaessa tunnetuimmat mittarit ovat quick ratio ja
current ratio. Vakavaraisuutta mitattaessa taasen yleisimmät mittarit ovat omavaraisuusaste ja net-
tovelkaantumisaste. Kannattavuutta kuvailee usein käyttökate, käyttökateprosentti, nettotulos ja
nettotulosprosentti, sekä pääoman tuottoaste. Yrityksen taloudellisen tilanteen kuvaavaan raporttiin
tulisi valita tunnuslukuja, jotka kuvaavat realistisesti yrityksen tavoitteita. Esimerkiksi kannattavaa
toimintaa voidaan tavoitella resurssien tehokkaan käytön tuloksena, joka selviää pääoman tuoton
mittaamisella. (Partanen 2007, 283.)

Osa-alueet, joita asiakas haluaa lähteä kehittämään, sekä yrityksen tavoitteet on määriteltävä tark-
kaan. On mietittävä yrityksen strategiaa, onko siinä jotain tiettyjä osa-alueita, jotka voisivat vaikut-
taa suurestikin tunnuslukumittareihin ja mistä näin löytyisi myös parannettavaa. Tuloparannuksiin
lyhyellä tähtäyksellä usein kannustavat taloudelliset mittarit ja tällöin samalla myös pitkän tähtäimen
tuloksiin tulisi kiinnittää huomioita.

Monesti tilitoimistojen lisäpalveluihin saattaa kuulua myös

- Yhtiörakenteen ja -järjestyksen suunnittelu sekä hallinto.
- Vaihtuvan omaisuuden eli varastonvalvonta ja -hallinta eli esimerkiksi raaka-aineiden ja val-
mistuksessa tarvittavien tai myytäväksi ostettujen tavaroiden arvon kirjaaminen ja seuranta.
- Budjetointi eli arviointi yrityksen menoista ja tuloista, sekä budjetin tilikauden aikainen päivit-
täminen.
- Investointien ja kannattavuuden suunnittelu ja seuranta eli investointi-, tuote- sekä rahoi-
tuslaskenta.
- Kassavirtalaskenta eli rahaliikenteen ennustaminen, rahoituksen järjestäminen ja saatavien
hallinta.
- Eri yhtiömuodoissa olevien yrittäjien verotuksen optimointia. (Talouhallintoliitto 2018a.)

7 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimukseni oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tällaisessa tutkimuksessa pyritään löytämään tietoa ilman määrällisiä keinoja tai muita tilastollisia menetelmiä. Määrällisessä tutkimuksessa käytetään lukuja, kun taas laadullisessa tutkimuksessa sanoja ja lauseita. Tutkimuksen tarkoituksena on mielekkään tulkinnan antaminen, ilmiön ymmärtäminen ja kuvaaminen, joka toisinsanoen tarkoittaa sitä, että pyritään mahdollisimman syvälliseen ymmärtämiseen laadullisen tutkimuksen avulla. (Kananen 2008, 24.)

Tutkimukseni menetelmänä käytin puolistrukturoitua teemahaastattelua, jossa haastattelin kahta henkilöä, jotka olivat töissä eri tilitoimistoissa. Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu on lähellä syvähaastattelua. Etukäteen valittuihin teemoihin liittyvät tarkentavat kysymykset kuuluvat teemahaastatteluun, tässä etuna onkin se, että kysymyksillä voidaan tarkentaa ja syventää haastattelua haastateltavien vastauksiin perustuen. Tutkimuksen viitekehyksessä todetut tutkittavasta ilmiöstä jo tiedetyt asiat ovat olleet ne joiden mukaan haastatteluun valitut teemat on valikoituneet. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 65.) Asiakkaanvastaanottaminen, siihen valmistautuminen, sekä aloittavan yrittäjän neuvonta toimivat tämän haastattelun suurimpina teemoina. Näiden teemojen kautta pyrin saamaan selville miten asiakkaan kanssa aletaan yhteistyöhön, miten asiakas otetaan vastaan tilitoimistossa ja minkälaisia neuvoja tilitoimistossa usein annetaan. Koska teemahaastattelu ei ole liian muodollinen, haastateltava saa kertoa mitä itse haluaa ja myös minkä verran, omista toimintatavoistaan ja työstään, sekä tilitoimiston toimintatavoista.

Molemmat haastateltavat olivat tietoisia tutkimukseni aiheesta ja haastatteluaikaa sopiessa pyrin vielä tarkemmin avaamaan haastatteluni teemoja. Tärkeintä haastattelussa on saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta. Haastattelunaihe on tällöin perusteltua antaa tiedeonantajalle hyvissä ajoin etukäteen. Jotta haastattelu onnistuu mahdollisimman hyvin on hyvä, että tiedonantaja voi tutustua haastattelun aiheeseen etukäteen. Tämä saadaan toteutettua niin, että haastattelun ajankohdasta ja haastatteluluvasta sopiessa kerrotaan myös mitä aihetta haastattelu koskee. Yksi haastattelun eduista on se, että haastatteluihin voidaan valita henkilöt, joilla on eniten tietoa ja kokemusta tutkittavasta aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 64.)

Haastattelut tapahtuivat 21.4.2020 ja 23.4.2020 haastateltavien omilla työpaikoillaan, joissa tallensin haastattelut puhelimen voice recorder- ohjelmistolla. Myöhemmin litteroin ne tekstimuotoon, jossa tiivistin lauseita helpottaakseni oleellisen tiedon löytämistä aineistosta, sekä muutin haastattelut yleiskieliseksi. Haastattelurunko löytyy liitteessä 1.

Usein aineiston keräämisen määrällä, sekä tutkimukseen osallistuvien määrällä pyritään selittämään sitä, kuinka tieteellinen, edustava ja yleistettävä tutkimus voi olla. Kuitenkin kannattaa muistaa, että laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tietynlaista toimintaa, eikä pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan halutaan antaa teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle tai kuvaamaan jotain tapahtumaa tai ilmiötä. Henkilöt joilta tietoa kerätään on laadullisessa tutkimuksessa suuri merkitys. On hyvin tärkeää, että haastateltavilla henkilöillä on kokemusta asiasta tai he tietävät tutkittavasta

ilmiöstä mielellään mahdollisimman paljon. Tiedonantajien valinnan ei siis tule olla satunnaista vaan tarkoitukseen sopivaa ja harkittua. Laadullinen tutkimus kohdistuu laatuun, ei määrään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 73-74.) Tutkimukseen osallistuvista tilitoimistoista valitsin haastateltaviksi henkilöt, jotka ovat yritysten avainhenkilöitä, joten heillä on uskomukseni mukaan kattavin ja uusin tieto, sekä taito tutkimukseni teemoista eli kokonaisuudesta. Molemmat henkilöt ovat olleet joko suurelta osin tai kokonaan vastuussa uuden asiakkaan vastaanottamisesta ja yrityksen palvelujen valinnasta, sekä heillä on myös kokemusta juuri yritystä perustavan asiakkaan kanssa toimimisesta.

8 TUTKIMUSTULOKSET

8.1 Haastateltavat

Ensimmäisenä haastateltavana oli tilitoimiston talousjohtaja ja toisena toisen tilitoimiston toimitusjohtaja. Talousjohtajan haastattelukoodina olen käyttänyt V1:tä ja toimitusjohtajan haastattelukoodina V2:ta. Molemmilla haastateltavilla on jo pitkä työkokemus tilitoimistossa työskentelystä, joten heitä voi kutsua taloushallinnon moniosaajiksi. Haastateltaviksi valitsemani henkilöt olivat myös suurlta osin tai kokonaan vastuussa tilitoimistonsa uusasiakashankinnasta.

8.2 Teemat

Tyypittelyssä aineisto ryhmitellään tietyiksi tyypeiksi, eli yhteisistä näkemyksistä pyritään muodostamaan yleistys eli tyyppiesimerkki etsimällä tiettyjen teemojen sisältä näkemyksille yhteisiä ominaisuuksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 79.) Teemoittelin haastattelut teoriaan pohjautuviin osioihin, joista ensimmäisessä käsitellään ensikohtaamista ja valmistautumista, toisessa tarvekartoitusta ja palveluista sopimista, sekä kolmannessa yritystä perustavan asiakkaan ohjausta ja neuvontaa. Neljäs teema yhteydenpito ja seuranta kumpusi aineistoista haastattelussa.

8.2.1 Ensikohtaaminen ja valmistautuminen

Varsinkin silloin jos yritys on pieni mikroyritys on tilitoimistoissa uusien asiakkaiden vastaanottamisesta hyvin usein vastuussa toimitusjohtaja, näin on myös toisessa haastattelemassani tilitoimistossa. V1 kertoi, että heidänkin tilitoimistossaan aiemmin vastuussa oli joko hän itse tai toimitusjohtaja. Kuitenkin huhtikuun alusta heillä tehtiin vastuualueitten muutos, jonka mukaan tarjouspyyntöjen laitoista ja asiakkaan vastaanottamisesta, siihen asti kun asiakas on heidän toimiston asiakas, on vastuussa yrityksessä vuosia työskennellyt ja osakkaanakin toimiva kirjanpitäjä.

Molemmissa tilitoimistoissa oli tapana perehtyä uuden asiakkaan liiketoimintaan jo ennen ensimmäistä tapaamista. V1 kertoi, että heillä tarkistetaan ainakin asiakkaan liikevaihto, jotta asiakkaan kokoa osataan vähän arvioida ennen tarjouksen laittamista. Hänen mukaansa joskus asiakkaalta tuleva tarjouspyyntö voi myös olla sellainen, jossa asiakas pyytää lähettämään tarjouksen kirjanpito- ja palveluista sen enempää itsestään kertomatta. V1 painottaa, että on hyvin tärkeää kartoittaa tarjousvaiheessa se, minkälaisesta asiakkaasta on kysymys, sekä jo ennen ensimmäistä palaveria asiakkaan tietoihin ja taustoihin perehdytään tarkemmin. V2 kertoo, että hän lähtökohtaisesti ensimmäisenä perehtyy asiakkaan toimialaan ja toiminnan malliin internetsivujen kautta ja varsinkin silloin jos toimiala on hieman tuntematon. Jos kyseessä on osakeyhtiö, voidaan tarvittaessa myös tarkastella yrityksen aikaisempia julkisesti rekisteröityjä tilinpäätöksiä. V2:n kokemuksen mukaan asiakkaat kuitenkin kertovat yleensä itse sanallisesti ennen ensitapaamista toimintansa laajuudesta. Usein myös

pidempään toimineesta vanhemmasta yrityksestä pystytään jo antamaan hyvinkin tarkkoja määritelmiä aineistojen laajuuksista, joiden mukaan myös tarjouksen laskeminen helpottuu. Kuitenkin kun kyseessä on aloitteleva tai vasta perustettu yritys on tarjous hyvinpitkästi arvio, sillä tiedossa ei ole vielä tapahtumien ja tositteiden määrää.

Toisella tilitoimistoista oli käytössään tarjouspyyntölomake joka lähtee aina tarjousvaiheessa asiakkaalle ja jossa on eritelty se mitä asiakas haluaa, sekä näiden haluttujen palveluiden hinnat. V1 kertoo, että heillä otetaan myös heinäkuun alusta käyttöön järjestelmä, jossa olisi kaikki asiakkaan asiakirjat ja muut asiakkaan tiedot. Tämän järjestelmän käyttöönoton tavoitteena olisi se, että toisen kirjanpitäjän mahdollinen tuuraaminen olisi helpompaa kun tiedot olisi samassa järjestelmässä kaikkien toimiston työntekijöiden saatavilla, jos tarve näin vaatii. V2 kertoo, ettei heillä ehkä suoranaista lomaketta ole käytössään asiakkaan tietojen ja palvelun tarpeen merkintään.

Molemmissa tilitoimistoissa alkupalaverissa on usein ollut läsnä ainakin toimitusjohtaja, joka on V1:n mielestä usein parempi myymään kuin kirjanpitäjä, ainakin hänen kokemuksensa mukaan. Kuitenkin jos asiakas on jo alkupalaveriin mennessä päättänyt tulla kyseisen tilitoimiston asiakkaaksi, niin mukana voi olla myös tuleva kirjanpitäjä. V2 painottaa, että jos heillä vain on jo ensitapaamiseen mennessä tiedossa kirjanpitäjä kuka kirjanpitoa alkaa hoitamaan, niin tämä kirjanpitäjä on läsnä myös tapaamisessa. Tällöin myös kahdella henkilöllä tilitoimistosta olisi tiedot kyseisestä asiakkaasta, eikä tietoa tarvitsisi enää erikseen siirtää henkilöltä toiselle. Asiakkaan ja kirjanpitäjän konkreettisessa kohtaamisessa he voivat myös esittää toisilleen mieleen tulevia kysymyksiä. Uuden asiakkaan tuominen tilitoimiston asiakkaaksi on omanlaisensa prosessi, se ei tapahdu hetkessä, varsinkaan silloin jos samanaikaisesti puhutaan vielä järjestelmän vaihdosta.

Kummallakaan tilitoimistolla ei ole käytössään yhteistä ohjeistusta tai toimintatapaa kaikkien henkilökunnan jäsenten kesken uuden asiakkaan vastaanottamiseksi, mutta molemmat ovat sitä mieltä, että jokin kirjallinen ohjeistus voisi kuitenkin olla paikallaan ainakin varmuuden vuoksi. V1 kokee, että jokainen heidän työntekijöistään varmasti tietää miten asiakasta tulee kohdella ja mitä heidän kanssaan pitää keskustella, sekä käydä läpi tällaisessa vastaanotto tilanteessa. Hän kuitenkin muistuttaa, että koko tilanteen tavoitteena on kuitenkin pohjimmiltaan se, että asiakas vaan jäisi heidän asiakkaaksi. Tällainen ohjeistus kuitenkin voisi toimia hyvänä muistiapuna, varsinkin niissä tilanteissa, joissa asiakkaan joutuu syystä tai toisesta ottamaan toisen puolesta vastaan, joskus jopa lyhyelläkin varoitusajalla. V1 painottaa, että tällainen tilanne ei kuitenkaan ole mikään ihanteellinen, kun kuitenkin vastaanottamiseen pitäisi olla valmistautunut ainakin niiltä osin, että tietää jo jotain siitä kyseisestä yrityksestä. Joka tapauksessa joskus tällaisia tilanteita vaan sattuu eteen ja tällöin juuri kirjallisesta ohjeistuksesta voisi olla hyötyä, jotta kaikki asiat muistaisi varmasti käydä uuden asiakkaan kanssa läpi, vähintään ainakin valtuutusasiat ja palveluiden tarpeet.

V2 kertoo, että heillä on toimittu uuden asiakkaan vastaanottotilanteissa vanhan kaavan mukaisesti. Jos joskus tulee eteen tilanne, jossa hän jostain syystä estyy, niin heillä on olemassa muutama osakas joista toinen voi varmasti tarvittaessa ottaa tilanteen hoitaakseen jos hän itse ei ole tavoitettavissa. Hän mainitsee, että heillä on toki töissään kokeneempia kirjanpitäjiä, jotka tietävät olennaiset

asiat, mutta heillä asiat on hoidettu tällä tavalla nyt ainakin tähän asti. V2 muistuttaa, että kirjanpito-ohjelmien taloilla on olemassa valmiina olevia pohjia, joita varmasti hyödynnetään vastaanotto-tilanteissa ja varsinkin kun kysessä on asiakassiirron yhteydessä siirtyvistä tiedoista.

8.2.2 Tarvekartoitus ja palveluista sopiminen

Molempien tilitoimistojen alkupalaverissa selvitetään asiakasyrityksen toiminnan luonne ja kehittämistarpeet. V1 kertoo, että heidän toimitusjohtajalla on usein hyvä näkemys myös asiakkaiden tulevaisuuden näkymistä, sekä hän osaa usein antaa ideoita ja ajatuksia siitä mitä missäkin tilanteessa kannattaisi tehdä, vaikka esimerkiksi laajentumisten suhteen. V2 kertoo, että jos puhutaan esimerkiksi tilitoimiston vaihtajista, niin yleensä tilanne on se, ettei aikaisempaan palvelutasoon olla tyytyväisiä, jonka takia ollaan hakeuduttu muualle saamaan parempaa palvelua. Usein tietysti hintakin voi olla tekijänä, mutta yhtä hyvin se voi olla myös paremman palvelun tarve tai muut lähtökohdat. Tällaisessa tilanteessa selvitetään mitkä ovat olleet syyt tähän haluttuun muutokseen ja minkälainen toive palvelutasosta on, sekä mitä asiakas odottaa heiltä kirjanpitäjinä. V2 mainitsee pyrkivänsä avoimeen keskusteluun näiltä osin, jotta he varmasti pystyisivät toimimaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Molempien tilitoimistojen haastateltavat tuovat julki, että suunniteltaessa tai tarjotessa asiakkaalle sopivinta palvelua tulee ottaa huomioon asiakkaan tarve, yrityksen toiminnan laajuus, sekä se mitä kaikkia palveluita pystytään heille tuottamaan ja mitä kaikista palveluista heidän kannattaisi ottaa käyttöönsä. V2 lisää, että kaikilla ei esimerkiksi ole tarvetta ottaa käyttöön palkanlaskentaa tai muita sähköisiä palveluita, vaikkakin nykyään edellytyksenä onkin verkkolasku mahdollisuus yritysten välisessä kaupassa. Lähtökohtaisesti heillä tarjotaan siis kokonaisvaltaista sähköistä palvelua sisältäen kaikki palikat ja asiakkaan päätettävissä on sitten se, mitä kaikkia osia hän haluaa ottaa ja tarvitsee. V2 korostaa, että asiakkaalle sopivaa kirjanpito-ohjelmistoa valittaessa otetaan huomioon se mikä ohjelmisto olisi paras juuri sen tietyn asiakkaan liiketoiminnan kannalta nyt ja myös tulevaisuudessa.

V1 kertoo, että heillä tarjotaan sähköistä-, sekä perinteistä paperityylistä kirjanpitoa asiakkaan valmiuksien ja toiveiden mukaisesti. Hän myös painottaa, että sähköiseen kirjanpitoon päädyttyessä on usein hieman enemmän sovittavaa. Esimerkiksi ennen reskontran käyttöönottoa pitää selvittää miten laskut kierrätetään tai, että maksaako tilitoimisto asiakkaan puolesta laskut näissä sähköisissä järjestelmissä, eli toisin sanoen sen miten pitkälle tilitoimisto tekee asioita asiakkaan puolesta. V1 kertoo, että he myös pitävät joskus koulutuspalavereita asiakkailleen, jotka ovat päättäneet ottaa itselleen jonkin kirjanpito-ohjelmiston laajat palvelut käyttöönsä. V1:sen mukaan uuden ohjelmiston käyttöönotto ei aina suju ongelmitta, vaan asiakasta tulee joskus opastaa useampaankin kertaan, jotta ohjelmisto ja sen käyttö tulevat tutuksi.

Molempien haastateltavien mukaan sopimusvaiheissa käytetään noin 16 sivua pitkää sopimus pohjaa, joissa kaikki asiat käydään yksityiskohtaisesti läpi, niin palvelut mitä heiltä ollaan ostamassa, kuin molempien osapuolien vastuujaot. Nämä vastuukysymykset siitä kuka mistäkin huolehtii eli onko se

kirjanpitäjä vai yrittäjä itse, on hyvin tärkeä selvittää ja sopia ihan kirjallisesti, jottei myöhemmin jouduta ongelmiin niiden kanssa. V1 kertoo, että palveluista sopiessa selvitetään myös se mitä asiakas haluaa kuukausittain tietää yrityksensä toiminnasta, sekä millaisia raportteja halutaan ja millä aikataululla. Hän kertoo myös, että esimerkiksi osalla isommista yrityksistä kirjanpito pitää olla tehtynä seuraavan kuun kymmenenteen päivään mennessä, koska silloin näillä yrityksillä on kokoukset. V1 painottaa, että sopimuksia muokataan sitten aina tarpeen tullen asiakkaan kanssa, esimerkiksi jos yrittäjä haluaakin jotain lisäpalvelua tai huomataan, että asiakkaalle olisi hyötyä jonkin palvelun käyttöönotosta.

Molempien haastateltavien mukaan asiakkaan kanssa käytettävä neuvottelu aika heidän tai hänen tarvitsemistaan palveluista on keskimäärin tunti, riippuen otettavien palvelujen määrästä, asiakkaan koosta, sekä otettavien sähköisten järjestelmien tuttuudesta. Joskus neuvottelu voi kestää vain puoli tuntia ja joskus jos asioita on enemmän käytävänä läpi niin, menee helposti enemmänkin aikaa. Jokainen tapaaminen ja sopimuksen täyttö on yksilökohtainen.

Molempien haastateltavien mukaan vasta yrittäjäksi ryhtyneen tai ryhtyvän asiakkaan kanssa sopimusneuvottelu on hieman erilainen ja vie usein hieman enemmän aikaa. Yleensä aloittelevat yrittäjät tarvitsevat tietoa ja kyselevät neuvoja enemmän, koska asiat ovat usein heille uusia, joten niitä selvittäessä menee sitten yleensä aikaakin enemmän. Aiemmin yrittäjänä toimineen, harjaantuneen asiakkaan kanssa ei tarvitse enää niin perusasioita käydä läpi. V1 kertoo, että aloittelevat yrittäjät ovat myös usein hieman arkoja esimerkiksi päätöksenteon suhteen ja usein heitä tulee hieman rohkaista ja opastaa enemmän luottamaan siihen, että valinnat ovat varmasti oikeita. V2 muistuttaa, että jos juuri yrittäjäksi ryhtynyt ottaa sähköisen kirjanpito- ohjelmiston käyttöönsä, niin sen opastuskin vie oman aikansa. Usein kaikki ei edes välttämättä tapahdu saman palaverin aikana vaan sovitaan joku toinen ajankohta, jolloin käydään läpi ohjelmiston käyttöön liittyvät asiat, esimerkiksi kuinka ohjelmistoa pystyy hyödyntämään ja kuinka sinne tietoa liittämään.

Tilitoimistojen yleisin palvelu jota tarjotaan on tietysti kirjanpitopalvelut, joihin V1:n mukaan heidän toimistossaan kuuluvat myös konsultaatiot eli neuvonnat, joista ei siis koskaan ole erikseen laskuttettu asiakasta. Molemmissa tilitoimistoissa palkanlaskenta tulee heti kakkosena palveluiden yleisyydessä, sekä V2 lisää, että ostolaskujen kierrätys, sekä reskontrapalvelut ovat heillä aikailla yhtä käytetty palvelu kuin palkanlaskentakin. V1 lisää, että heillä näiden perusjuttujen lisäksi palveluihin kuuluu kaikki verotusasiat ja erilaiset verosuunnittelut, sekä tällä hetkellä vallinneessa korona tilanteessa he ovat myös tehneet asiakkailleen tukihakemuksia.

Palvelut, joita asiakkaat eniten pyytävät eivät kummassakaan tilitoimistossa hirveästi eroa, vaan molemmissa muistutetaan siitä, että kirjanpitovelvollisuus on kaikilla yrityksillä, joten sieltä pohjimmainen asiakkaiden tarve tulee. Vaikkei yrittäjä haluaisikaan niin yrityksen kirjanpidon, veroilmoituksen laadinnan, sekä tilinpäätöksen joutuu lain puitteissa tekemään. V1 lisää, että usein yrityksiltä jää kirjanpidosta saatavat tiedot hyödyntämättä, sillä useimmalle riittää, että verottaja pidetään tyytyväisenä ja asiat menevät vain lain puitteissa oikein.

V2 kertoo, ettei he suoranaisesti markkinoi neuvontapalveluja vaan lähtökohtaisesti he ohjeistavat ja opastavat asiakkaitaan tilanteen mukaan. Ulkopuolisia pelkkiä neuvontapalveluja he eivät tarjoa, eikä niitä kuulemma juuri kysytäkään. V2 ottaa esiin, että heillä on yrityksessään osakas töissä kirjanpitäjänä, joka on suorittanut yritysneuvojan ammattitutkinnon, joten he pystyvät tarvittaessa antamaan yritysneuvontaa, omien asiakkaidensa perusneuvonnan lisäksi. Periaatteena heillä kuitenkin on, että aina neuvotaan ja jos johonkin ei osata heti neuvoa antaa, niin luvataan ottaa selvää.

Tilitoimistossaan tarjolla olevista lisäpalveluista V2 mainitsee sen, että heiltä olisi mahdollisuus saada controller palveluita, mutta niiden kysyntä on vähäistä tai niitä ei ole juuri ollenkaan. Tähän yhtenä syynä on se, että usein isommilla asiakkuuksilla on omat controllerit talossa. V1 mainitsee, että heillä on lisäpalveluna mahdollisuus siihen, että he maksavat vanhalla tyylillä verkkopankissa pankkitunnuksilla asiakkaan laskut. Kirjanpidon sähköistymisen myötä tällaista palvelua ei enää moni tilitoimisto tarjoa. V1 kertoo myös, että heillä tehdään lisäpalveluna myös aloittavan yrityksen perustamishakemuksia ja muita niihin liittyviä ilmoituksia.

8.2.3 Yritystä perustavan asiakkaan ohjaus ja neuvonta

V2 kertoo, että yritystä perustavan asiakkaan kanssa yleensä opastustilanne lähtee siitä, että onko yritystä vielä edes perustettu ja mikä yhtiömuoto olisi hyvä valita. Jos tilanne on kuitenkin se, että nämä valinnat on jo tehty niin seuraava kysymys tilitoimistolta on se, että onko hakeuduttu tiettyihin rekistereihin; ennakkoperintä-, arvonlisävero- ja työnantajarekisteriin. On siis hyvä varmistaa jos tilitoimisto ei itse ole ollut mukana perustamisvaiheessa, että asiakas on itse nämä varmasti hoitanut, jotta ne ovat varmasti kunnossa ennen kuin yritystoiminta aloitetaan. V2 kertoo myös, että hän pyrkii jo heti alussa miettimään sitä tulevaa liiketoimintaa ja sitä, kuinka kannattavana sen näkee, että onko tarvetta heti toiminnan alkuvaiheessa hakea verottajalta ennakkoveroja. Yleensä yrityksissä tähän havahdutaan usein ehkä liian myöhään, jos toiminta lähtee heti kannattavalla tavalla liikenteeseen. Näihin olisi hyvä varautua, jottei sitten tulisi niin helposti yllätyksiä verojen kanssa.

Arvonlisävero on myös usein sellainen asia joka kannattaa käydä läpi, ihan jo sekin, että mitä se ensinnäkin tarkoittaa, mistä maksetaan ja mistä saadaan vähentää arvonlisäveroa, sekä mistä muodostuu sitten lopulta tilitettävä arvonlisävero. Myös ilmoitusjaksot on hyvä mainita, jotta yrityksessä voidaan varautua tulevaan rahavirran liikkeeseen. Yritystä perustavan yrittäjän kanssa kaikki on juurikin sellaista ennakkointia. V1 kertoo, että hänellä on sellainen tunne, että aloittavat yrittäjät usein pitävät verotusasioita hyvin hankalina ja verottajaa vaikeasti lähestyttävänä. Hänkin kokee, että kaikkein eniten neuvoja ja opastusta aloittava yrittäjä tarvitsee juurikin näissä verotusasioissa.

V2 kertoo myös, että toiminnan muodon valinnan ja oikeisiin rekistereihin ilmoittamisen jälkeen on hyvä tarkistaa, että asianmukaiset vakuutukset ovat kunnossa eli tarvittaessa on hankittu YEL- vakuutus ja muut yritystoiminnan vakuutukset, jotka sitten tarvittaessa turvaavat häiriö tilanteissa tai muuten vahingon sattuessa. Tällöin ohjataan ottamaan yhteyttä omaan vakuutusyhtiöön, koska he kuitenkin parhaiten tietävät niistä palveluista, mutta ne on kuitenkin hyvä aina käydä asiakkaan

kanssa läpi. V2:n mukaan aloittelevan yrittäjän kanssa joutuu näihin asioihin enemmän käyttämään aikaa, kun asiat eivät ole tuttuja entuudestaan. Usein aloittavilla yrittäjillä on jo mietinnässään, se kuinka kaikkeen pitäisi tai tulisi varautua ja he usein toivovatkin opastusta näihin asioihin enemmän. V1 kertoo, että usein juuri yritystoimintaa aloittavaa uutta yrittäjää tulee myös neuvoa ihan kädestä-pitäen kirjanpidon tositteiden toimittamisessa, siitä missä järjestyksessä ja milloin ne toimitetaan, jotta kirjanpito saadaan ajallaan ja lainmukaisena tehtyä.

Molempien haastateltavien mukaan yrittäjäksi juuri ryhtyneen tai ryhtyvän asiakkaan yleisimpinä kysymyksinä on usein juurikin nämä verotusasiat. V1:sen mukaan kirjanpitäjän kokemus, vaihtuvuus, tavoitettavuus sekä palveluiden hinta ja aikataulutus ovat myös usein sellaisia asioita, joihin juuri yritystoimintaa perustava tai juuri toiminnan perustanut yrittäjä haluaa saada vastaukset. V1 kertoo, että monet asiakkaat haluavat varmistaa, että kirjanpitäjä ei vaihdu, niin kuin joissakin suu-remmissä tilitoimistotaloissa. He haluavat tietää henkilön johon voivat ottaa heti yhteyttä kun on tarvetta, sekä toivovat, että kirjanpitäjällä on myös heti mahdollisimman hyvä kuva yrittäjän toiminnasta. V1 sanoo, että hän kokee, että asiakkaat haluavat henkilön joka on tuki ja turva. Hänen mukaansa asiakkaita kiinnostaa myös kirjanpitäjien pätevyys ja luotettavuus, sekä hyvin usein se, että peritäänkö mahdollista lisäneuvoista lisämaksuja. Usein heitä kiinnostaa myös aikataulu eli milloin heidän pitää toimia ja milloin tilitoimisto odottaa yrittäjältä toimintaa.

Molemmat haastateltavat ovat sitä mieltä, että tilitoimisto voi olla mukana ja auttaa kaikissa yrityksen perustamisen vaiheissa. V1:n mukaan tilitoimiston olisi hyvä olla mukana jo yritysmuodon valinnassa, sillä yhdessä olisi helpompi pohtia yrittäjän tarpeita liiketoiminnan suhteen ja peilata niitä tarpeita eri yritysmuotoihin, jonka vuoksi heti alussa tulisi todennäköisimmin valittua sopivin yhtiömuoto. V1 muistuttaa, että heidän tilitoimisto tekee myös perustamispaperit ja muut tähän liittyvät ilmoitukset yrittäjän puolesta, jos yrittäjä niin haluaa. Hänen mukaansa yrittäjän olisi hyvä ottaa yhteyttä tilitoimistoon jo siinä vaiheessa, kun alkaa harkita yrittäjäksi ryhtymistä. Samalla hän toteaa, että tällainen yrityksen perustamispaketti voisi olla heille hyvä markkinointirako, eli sitä että kyseinen palvelu olisi heiltä saatavilla voisi enemmän mainostaa asiakkaille.

Kuitenkin molempien haastateltavien mukaan yrittäjät eivät usein ehkä tajua pyytää näihin yrityksen perustamisasioihin apua tilitoimistolta. V2 kertoo, että usein lähtökohta on se, ettei uutta yritystä perustavat pyydä neuvoa, vaan he tekevät yrityksen perustamisasiakirjat ja ilmoitukset itse, koska nykyään nämä rekisteröimisasiat on helppoa hoitaa sähköisesti. Sähköinen ilmoittaminen on usein myös nopeaa ja vaivatonta, sekä internetistä löytyy avuksi opastettua videoa ja muuta sellaista ohjeistusta, joten ne onnistuvat helpommin kuin aikaisemmin paperiversioilla. V2:n mukaan kuitenkin hyvin usein huomataan jälkeenpäin, ettei joku ole mennyt oikein näissä perustamisasiakirjoissa tai muussa siihen liittyvässä ja sitten niitä asioita joudutaan korjaamaan jälkeenpäin tilitoimiston puolelta, yrittäjän asiakkaaksi saapumisen jälkeen.

V1 kertoo, että aika usein uutta yritystä perustavat ottavat yhteyttä ensimmäisenä Suomen yrittäjät Ry:een tai Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukseen. Moni voi saada myös joitain yhteystietoja ja neuvoja erilaisista yrittäjäkoulutuksista. Hän kertoo myös, että joskus aloittavan yrittäjän tuntema

toinen yrittäjä voi kehottaa yritystä perustavaa ottamaan yhteyttä heti ensimmäisenä tilitoimistoon. Samoin usein ennen yrittäjänä toiminut ja uutta liiketoimintaa aloittava yrittäjä ottaa hyvin usein yhteyttä ensimmäisenä tilitoimistoon, koska kokemuksen mukaan jo tietää, että sieltä saa hyvin opastettua ja ajantasaista tietoa, sekä jo ihan konkreettistakin apua yrityksen perustamisen vaiheisiin. V1 mainitsee vielä, että moni yritystä perustava ei tiedä, että esimerkiksi päätös starttirahasta pitää olla ensin ja vasta sen jälkeen voi lähettää perustamislomakkeet patentti- ja rekisterihallitukseen sekä verottajalle.

V2 kertoo, että uuden asiakkaan kanssa yhteistyön alkuun saattaminen harvoin tapahtuu sormia napsauttamalla. Varsinkin jos asiakas siirtyy kesken tilikauden toisesta tilitoimistosta, niin usein sen siirron aikana jää jotain tietoa saamatta tai jokin asia tulee yllätyksenä. Ylipäätään ongelmia voi tulla juurikin näissä selvittely asioissa, eli kuka tietää mitä siinä yrityksen toiminnassa on aikaisemmin tapahtunut ja kenen vastuu on selvittää niitä vanhoja asioita myöhemmin, kuuluuko se edelliselle- vai uudelle tilitoimistolle vai peräti asiakkaalle. Isompien yritysten siirrot ovat useimmiten myös työläämpiä kustannuspaikka- tai muun seurannan vuoksi, varsinkin jos aiemmin ei ole ollut seurantaa, mutta uudessa tilitoimistossa se halutaan aloittaa.

V1 pohtii, että ehkä suurimmat ongelmat uuden asiakkaan kanssa yhteistyön alkuun saattamiseksi on, ettei asiakasta tunne vielä juurikaan ja se, että osa asiakkaista unohtaa, että kirjanpitäjä ei ole olemassa ainoastaan yhtä asiakasta varten, vaan kirjanpitäjän tulee priorisoida kaikkien asiakkaidensa työt kiireellisyysjärjestykseen. Kirjanpitäjällä on usein monta rautaa tulella, joten yhden päivän varoitusajalla voi olla välillä mahdotonta toteuttaa asiakkaan toiveita. V1:n mukaan kirjanpitäjän työ on ennen kaikkea palveluammatti, joten joskus uuden asiakkaan kanssa toimimiseen tarvitaan paljon tunneälyä. Koska asiakassuhde on vielä hyvin uusi, niin alussa menee jonkin verran aikaa siihen toiseen tutustumiseen ja jopa siihen, että pitää miettiä kuinka ja miten aiemmista asioista voi puhua tämän uuden asiakkaan kanssa. Asioihin suhtautuminen on usein persoonasta kiinni, eikä kirjanpitäjä välttämättä vielä varmaksi tiedä minkälainen persoona siellä asiakkaan puolella on vastassa.

Molemmat haastateltavat ovat sitä mieltä, että aloittava yrittäjä asiakkaana on vielä alussa hyvin muokattavissa, sillä usein he ovat hyvin vastaanottavia ja avoimia kirjanpitäjän neuvoille. V2 uskoo, että uusi asiakas lähtökohtaisesti varmasti haluaa aina toimia oikein ja mahdollisimman kustannustehokkaasti, ihan kirjanpitäjienkin työtä ajatellen. Haastateltavat myöntävät, että ehkä uuden asiakkaan kanssa valittujen palveluprosessien toiminnan jouhevaksi muodostumiseen vaaditaan enemmän, sekä usein he myös kysyvät samoja asioita useampaan kertaan ennen kuin rutiini perusasioihin muodostuu. Kumpikaan ei kuitenkaan pitänyt tätä kovin suurena ongelmana, vaan V1:kin sanoi, että toisaalta nämä asiat ovat ehkä myös heidän työn suola. V2 muistuttaa, että on kirjanpitäjän vastuulla se, että hommat varmasti soljuvat jouhevasti ja etenevät sovitusti. Se kuinka paljon jaksaa muistutella asiakasta sovitusta toimintamalleista, niin yleensä sitä paremmin ja nopeammin yhteistyö muuttuu jouhevaksi.

Oikeastaan ainoan merkittävän ongelman, jonka V1 löysi aloittavan yrittäjän kanssa toimimiseen oli se, että kun aloittavat yrittäjät eivät ymmärrä alussa vielä kaikkia asioita, niin he saattavat tehdä joitakin asioita väärin, esimerkiksi eivät toimita kaikkia tositteita kirjanpitäjälleen tai ne ovat jotenkin puutteellisia. Joskus he saattavat myös lähettää tositteita liikaa, eli toisin sanoen he ovat ostaneet jotain itselleen, jota ei voi pitää yrityksen toimintaan kuuluvana menona tai sitten he nostavat yrityksen tililtä rahaa itselleen, vaikka se olisikin kiellettyä kyseisessä yhtiömuodossa. V1 kokee, että näissä tilanteissa suurimpana ongelmana on kuitenkin se, jos kirjanpitäjä ei puutu kyseisiin erheisiin. Kirjanpitäjän vastuulla on kuitenkin ohjata asiakasta toimimaan oikein lain puitteissa ja jos näin ei tapahdu pidetään kirjanpitäjää usein kumppanina rikokseen.

8.2.4 Yhteydenpito ja seuranta

Molemmissa tilitoimistoissa yhteydenpito asiakkaaseen tapahtuu eniten sähköpostilla ja puhelimitse. Sähköpostia pidettiin molemmissa korrekteinpana tapana olla yhteydessä, sillä yrittäjät ovat usein hyvin kiireisiä, joten puhelimeen ei välttämättä aina keretä asiakkaan puolelta vastaamaan. V2 kertoo, että jos kuitenkin asia on sellainen johon tarvitaan heti vastaus, niin silloin puhelin on paras yhteydenotto väline. Molemmissa tilitoimistoissa asiakkaaseen ollaan yhteydessä vähintään kerran kuukaudessa kirjanpidon teon jälkeen, jolloin raportoidaan asiakkaalle menneen kuukauden tilanteesta sen mukaan miten on asiakkaan kanssa yhteydenpidosta ja raportoinnista sovittu. V1 painottaa, että on pääasia, että asiakkaalle jää sellainen olo, että hänen asioitaan hoidetaan, vaikkei jokapäivä tai viikottain yhteydessä oltaisiakaan. Joidenkin asiakkaiden kanssa saatetaan olla yhteydessä niin puolin kuin toisinkin melkein joka päivä. Jotkut asiakkaat ovat yhteydenpidon kanssa hyvinkin aktiivisia ja vaativat myös, että heihin päin osoitetaan aktiivisuutta, yhteydenpidon määrä ja laatu siis riippuu hyvin paljon asiakkaan omista toiveista. V1 kertoo myös, että heillä on joitakin asiakkuuksia etelä-suomesta, joita heidän oma kirjanpitäjänsä ei ole koskaan kasvotusten tavannut, vaan kaikki yhteydenpito tapahtuu postin, sähköpostin ja puhelimen välityksellä.

V2 uskoo, että heillä työskentelee valvutuneita kirjanpitäjiä, jotka hoitavat asiakkuuksiaan niin, että jos he huomaavat jotain kehittämisen tarvetta asiakkaan toiminnassa niin, he voivat miettiä millä tavoilla he pystyisivät tilitoimiston palvelutarjontaa hyödyntäen auttamaan ja helpottamaan asiakasta suoriutumaan paremmin jostakin tehtävästä. Näitä asioita viedään eteenpäin ainakin informoimalla tätä asiakasta siitä mikä olisi hänen edun mukaista. V1 kertoo, että heillä sähköisyyden tullessa tilitoimistoon ehdotettiin paljonkin sähköisyyttä niille asiakkaille, jotka koettiin hyötyvän näistä palveluista ja tällöin hyvin moni heistä otti sähköisiä palveluita käyttöönsä. V1 kertoo myös yhden hyvän esimerkin eräästä palveluntarpeen muuttumisesta, jossa asiakkaalle ehdotettiin ottamaan käyttöön sähköinen ostoreskontra laskujen maksun helpottamiseksi. Tässä tilanteessa kirjanpitäjä alkoi maksaa laskut tämän sähköisen ostoreskontran kautta ja asiakas säästy viivästyskorko ja maksuhoitus laskuilta, sekä säästi paljon rahaa ja mikä tärkeintä huoli raha-asioista poistui.

V2 kertoo, että heillä on aika vähän palavereita itse palveluntarpeesta, koska heillä on sen verran pieniä asiakkuuksia, että he voivat itse ilmoittaa jos havaitsevat jonkin kehitysehdotuksen. V1 muistuttaa, että tilinpäätöksen jälkeen heillä pidetään tilinpäätöspalaveri, jossa käydään läpi mennyt vuosi ja pohditaan tulevaa vuotta, mitä voitaisiin tehdä toisin niin asiakkaan, kuin tilitoimiston suhteen. Siinä vaiheessa yleensä kehitysideat tulevat. Esimerkiksi olisiko kannattavaa vaihtaa ohjelmaa toiseen tai haluaisiko asiakas jotain raportteja enemmän. Vai tuntuuko, että olisi tarvetta useammalle palaverille, esimerkiksi jos kyseessä on joku iso firma. V1 ottaa esiin myös sen, että usein tilikauden vaihtumisen aikaan on kaikki muutokset myös helpointa ja kannattavinta tehdä, eikä yleensä kesken tilikautta tule kovin isoja muutoksia mieleen edes tehdä.

9 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Syksyllä 2019 pääsin tekemään tradenomi opintoihini kuuluvaa harjoittelua tilitoimistoon. Suoritin harjoitteluani viisi kuukautta toisessa tutkimukseen osallistuneista tilitoimistoista ja loput noin puoli-toista kuukautta toisessa. Sain arvokasta työkokemusta kahdesta erilaisesta tilitoimistosta, sekä tätä kautta myös vähän erilaisia näkökulmia kirjanpidon tekoon. Harjoittelujeni ajan mielessäni kypsyi ajatus opinnäytetyön teosta ja keskustelinkin molempien tilitoimiston haastateltavien kanssa sopivasta aiheesta. Sopivan yhteisen molempia tilitoimistoja koskevan aiheen löydyttyä pystyin sopimaan opinnäytetyön tekemisestä, jolloin teimme toimeksiannon ja pääsin aloittamaan työni tekemistä.

Aihe kiinnosti minua kovasti, sillä koin, ettei kyseisestä aiheesta ollut tehty paljonkaan tutkimuksia, sekä minua itseäni kiinnosti kovasti se, kuinka uutta yrittäjää voi tilitoimistossa auttaa. Koin, että olin saanut jo paljon tietoa itse taloushallinnosta, eikä minua juurikaan kiinnostanut kirjanpidon ohjelmistojen analysointi. Mielestäni myös aiheesta asiakastyytyväisyys on tehty paljon opinnäytetöitä. Harjoittelujeni aikana huomasin myös sen kuinka paljon tietoa kirjanpitäjillä onkaan, juurikin sellaisista asioista, mitä en alkuun osannut ajatellakaan. Tämän työn aiheen valintaan vaikutti suureltaosin myös itseni kehittäminen. Arvasin, että kyseisellä aiheella olisi minulle paljon annettavaa ja olikin mukava huomata kuinka arvaukseni kävi toteen. Rehellisesti yllätyin siitä kuinka monessa asiassa tilitoimisto voikaan auttaa uutta yrittäjää ja jotenkin aluksi ajattelin varmasti samalla lailla, kuin hyvin moni yrittäjäksi aikovakin varmasti ajattelee.

Haastatteluistani tuli hyvin ilmi se, että tilitoimiston hankkiminen jo ennen itse yrityksen perustamista olisi hyödyllistä ja jopa suositeltavaa asiakkaan näkökulmasta, sillä tilitoimisto voi toimia tehokkaasti aloittavan yrittäjän tukena. Tilitoimiston ammattilainen voi auttaa uutta yrittäjää suunnitelmallisempaan yritystoiminnan aloittamiseen, jolloin myös voidaan osata ottaa huomioon mahdolliselle liiketoiminnan kasvulle tärkeät tekijät. Yhtiömuoto ja toimiala vaikuttavat yrityksen verotukseen, joten tilitoimiston avulla yrittäjä voi olla jo alusta asti selvillä kuinka hänen päätöksensä vaikuttavat yrityksen verotukseen ja mitkä päätökset ovat kannattavia esimerkiksi pitkäaikaissuunnitelmat huomioon ottaen. Esille nousi, että tilitoimisto voi keventää myös yrittäjän taakkaa hoitamalla yrityksen perustamisen yrittäjän puolesta eli auttamalla jopa lomakkeen täyttämässä ja lähettämässä. Tällöin kaikki tärkeät asiat tulevat varmasti hoidettua alusta lähtien oikein. Yrittäjälle riittää, että hän vain allekirjoittaa muutaman paperin ja näin ollen yrittäjälle itselleen jää enemmän aikaa keskittyä ollenaiseen.

Aloittavan yrittäjän on myös hyvä pohtia tilitoimiston avulla käyttöön otettavaa sopivaa taloushallinnon järjestelmää, jo vaikka ihan yrityksen perustamisen yhteydessä. Varsinkin aluksi järjestelmän valintaan vaikuttaa suurelta osin hinta, sillä aloittava yritys kannattaa pyrkiä aloittamaan mahdollisimman pienillä investoinneilla. Järjestelmän olisi hyvä myös olla alkuun kevyt ja helppokäyttöinen, mutta kuitenkin sellainen, jota pystyy myös kasvattamaan ja laajentamaan yrityksen tarpeiden kasvaessa.

Työssäni teorian ja haastateltavien mukaan on todettavissa se, että hyvän asiakassuhteen alkuunsaattamiseksi on hyvin tärkeää perehtyä uuden asiakkaan liiketoimintaan jo ennen ensimmäistä tapaamista ja valmistautua ensikohtaamiseen mahdollisimman hyvin. Koska asiakkaan ensikohtaaminen voi olla ratkaiseva, tulee asiakassuhteen hoitamiseen panostaa alusta lähtien, sillä voi käydä niin, ettei asiakas halua tulla tilitoimiston asiakkaaksi jos hän huomaa, ettei tilanteeseen ole valmistauduttu huolella. Kaikissa asiakaspalvelutilanteissa kannattaa pitää mielessään puskaradio, sillä usein sana hyvästä tilitoimistosta kiertää asiakkaiden keskuudessa, joka taasen voi tuoda tilitoimistolle lisää asiakkaita ja näin tilitoimisto voi kehittää liiketoimintaansa kannattavammaksi. Tilitoimistoille hyvin yleinen väylä uusasiakashankintaan onkin nykyisten asiakkaiden antamat suositukset.

Haastatteluissa esille nousi, että kirjallinen ohjeistus uuden asiakkaan vastaanottamiseksi voisi helpottaa asiakkaan vastaanottamista, siihen valmistautumista, sekä itse neuvottelussa. Muistilista käytävistä asioista helpottaisi tilanteessa, eikä neuvottelun jälkeen enää tarvitsisi pohtia ja huolehtia siitä, ettei jotain asiaa muistanutkaan läpikäydä. Koska toive ohjeistuksen tekemiseen oli niin ilmeinen, tein pienen muistilistan siitä mitä kannattaa läpikäydä juuri yritystä perustavan asiakkaan kanssa. Osaa listasta voi myös käyttää muiden uusien asiakkaiden kanssa neuvoteltaessa. Muistilista löytyy työn lopussa liitteessä 2.

Tarvekartoituksesta molemmat haastateltavat mainitsivat, että alkupalaverissa on hyvin tärkeää syventää asiakasyrityksen toiminnan luonnetta ja kehittymistarpeita. Tällöin asiakkaan tarve, yrityksen toiminnan laajuus, mitä palveluita kyseinen tilitoimisto voi juuri tälle asiakkaalle tuottaa ja mitä palveluita asiakkaan kannattaisi ottaa käyttöönsä huomioidaan aina sopivinta palvelua räätälöidessä. Esille tuli myös, että usein alkuneuvotteluissa asiakasta saattaa kiinnostaa hinnan lisäksi tulevan kirjanpitäjän kokemus, vaihtuvuus, tavoitettavuus, sekä kirjanpidon tapahtumien aikataulutus.

Toisessa haastattelussa kävi ilmi, että kyseisen haastateltavan toimistossa on tehty vastuualueitten muutos asiakkaiden vastaanottamisessa. Mielestäni muutos kuulosti hyvältä, sillä tilitoimisto maailman sähköistyessä tulee asiakaspalveluun panostaa entistä enemmän ja uskon, että nyt asiakasvastaavaksi valittu voi perehtyä ja paneutua paremmin tähän tilitoimistoille hyvin tärkeään osa-alueeseen. Tällöin toimitusjohtajalle, joka on hyvin usein vastuussa uusien asiakkaiden vastaanotosta, jää aikaa muiden asioiden hoitoon. Muutoksesta huolimatta olen kuitenkin sitä mieltä, että voisi olla kokeilun arvoista antaa myös kirjanpitäjien ottaa enemmän vastuuta uusien asiakkaiden vastaanotosta, erityisesti silloin jos kyseinen asiakas olisi tulossa omaksi asiakkaaksi. Näin kirjanpitäjä voisi saada heti yhteistyön alussa paremman kokonaiskuvan asiakkaansa tarpeista ja odotuksista. Joka tapauksessa on todettava, että olisi niin asiakkaan kuin kirjanpitäjänkin näkökannalta hyvä, jos tuleva kirjanpitäjä olisi ainakin läsnä kaikissa neuvotteluissa alkupalaverista lähtien. Usein asiakaskin haluaa kohdata oman kirjanpitäjän mahdollisimman pian, jotta jatkossa asiointi olisi sujuvampaa. Useamman henkilön hyödyntäminen neuvottelussa voi luoda myös tilitoimistosta ammattimaisempaa kuvaa ja sopimuksen aikaansaaminen voi helpottua. Tällöin myös palveluiden ja jopa lisäpalveluiden myyntikin voisi olla helpompaa, kun tilanteessa olisi useampi ammattilainen perustelemassa.

Haastatteluista kävi myös ilmi, että tilitoimistojen palveluiden hinnoittelu on hyvin tärkeää, koska useat asiakkaat valitsevat edelleen tilitoimiston juuri hinnan vuoksi. Uuden asiakkaan kanssa neuvottelevan tulee osata perustella palvelun hintaa asiakkaalle selvittämällä mitä hyötyjä ja etuja asiakas voi saada juurikin tätä tiettyä palvelua käyttäessään. Toinen haastateltava myös mainitsi, että on hyvin tärkeää, että tilitoimistossa osataan kertoa asiakkaalle asioista niin, että neuvottavakin sen varmasti ymmärtää. Usein myös taloushallinnon järjestelmien esittelemisen ja opastaminen tapahtuu niin sanotusti kädestä pitäen.

Tilitoimistojen kannattaa ylläpitää näkyvyyttään aktiivisesti esimerkiksi kotisivuillaan ja facebookissa. Kotisivuille voisi lisätä blogi osion, jossa voisi ilmoittaa aika-ajoin ajankohtaisia asioita tai mainostaa jotakin lisä- tai erikoispalvelua esimerkiksi mahdollisuutta yritysneuvontaan tai controller palveluihin, jonkinlaista aloittavan yrityksen perustamispakettia tai vaikka ihan sitä, että heiltä löytyy mahdollisuus myös asiakkaan laskujen maksuun verkkopankissa pankkitunnuksilla. Haastatteluissa kävi ilmi, että mahdollisia markkinointirakoja oli kyllä tilitoimistoissa pohdittu.

10 POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteet olivat asiakaspalvelutilanteiden laadun yhdenmukaistaminen ja parantaminen sekä se, että tilitoimistojen työyhteisöissä varmasti ymmärretään asiakkaan ensitapaamisen tärkeys ja sen vaikutuksen asiakkuuden alulle panoon. Nämä edellä olevat asiat kuitenkin vaikuttavat olennaisesti siihen, että tarjouspyyntöä pyytävä asiakas suuremmalla todennäköisyydellä valitsisi juuri heidät tilitoimistokseen. Opinnäytetyöni aihe on mielestäni hyvin tärkeä, sillä tilitoimisto tuottaa asiakkailleen eritoten palvelua, jonka vuoksi asiakaspalvelu vaikuttaa hyvin vahvasti tilitoimiston kannattavuuteen. Jo tutkimusta aloittaessani tiesin, että asiakaspalvelu vaikuttaa merkittävästi tilitoimiston kannattavuuteen, mutten osannut ajatellakaan kuinka monta asiaa tulee ottaa huomioon asiakkaan ensitapaamisessa ja siihen valmistautumisessa. Minua yllätti myös se kuinka asiantuntevia kirjanpitäjät voikaan olla eritoten juuri yritystä perustavan yrittäjän asioiden hoidossa.

Onnistuin mielestäni aiheen rajaamisessa, teemahaastatteluiden tekemisessä sekä haastateltavien valinnassa. Oleellisen teoretiedon löytäminen auttoi minua haastatteluiden tekemisessä, sekä hyödyntämään etukäteen hankittuja tietoja opinnäytetyöprosessissa. Haastateltavien motivoituneisuus ja eritoten asiantuntijuus helpottivat haastattelujen sujumisia. Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa se, että teemahaastatteluita ja näin ollen haastateltavia oli vain kaksi. Kyseessä on siis kahden eri henkilön näkökulmasta ja kokemuksista koostettu kartoitus siitä, kuinka tilitoimiston asiakasta palvellaan asiakassuhteen alkuvaiheessa. Saturaatio eli kylläntyminen on yksi tapa ratkaista aineiston riittävyys, eli kun aineisto alkaa toistaa itseään voi tällöin jo pienestäkin tutkimusaineistosta tehdä yleistyksiä. Teemahaastattelussa kuitenkin halutaan nimenomaan kuvata tutkittua teemaa, eikä haeta niinkään näyttöä tästä tutkitusta teemasta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 74-75.)

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

AHO, Antti 2019. Kirjanpitäjistä konsultiksi – Pääkirja. Helsinki: Alma Talent. [E-kirja].

AIROLA, Sirpa 2014-03-18. Taloushallinnon palvelun sisällöstä sopiminen. Tilisanomat. [Verkköjulkaisu]. [Viitattu 2020-04-08.] Saatavissa: <https://tilisanomat.fi/teknologia/taloushallinnon-palvelun-sisallosta-sopiminen>

BERGSTRÖM, Seija ja LEPPÄNEN, Arja 2018. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 16.-18. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

FUTUREDU OY 2020-01-07a. Kevytyrittäjyys, eli laskutuspalvelu. [Tietopankki]. [Viitattu 2020-04-16]. Saatavissa: <https://yritä.fi/kevytyrittajyyys-eli-laskutuspalvelu>

FUTUREDU OY 2020-01-07b. Yritysmuodot. [Tietopankki]. [Viitattu 2020-04-09]. Saatavissa: <https://yritä.fi/yritysmuodot>

HOLOPAINEN, Tuulikki, 2020. Yrityksen perustamisopas - Käytännön perustamistoimet. 30. uudistettu painos. Espoo: Asiatieto Oy. [E-kirja].

HOLOPAINEN, Tuulikki ja LEVONEN, Anna-liisa 2008. Yrityksen perustajan opas – Silta yrittäjyyteen. 14. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

HÄNTI, Sirpa, KAIRISTO-MERTANEN, Liisa ja KOCK, Heidi 2016. Oivaltava myyntityö - Asiakkaana organisaatio. Helsinki: Edita Publishing Oy. [E-kirja].

JORMAKKA, Raija, KOIVUSALO, Kaija, LAPPALAINEN, Jaana ja NISKANEN, Mervi 2015. Laskenta-
toimi. 4. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

KANANEN, Jorma 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

KERBS, Teija 2014-08-20. Kirjanpitäjän oikeudelliset vastuut. Helsingin seudun kauppakamarin jäsentiedote. [Viitattu 2020-04-01.] Saatavissa: <https://jasentiedote.fi/fi/jasentiedote/helsingin-seudun-kauppakamari/2014/1/kirjanpitajan-oikeudelliset-vastuut/>

KERBS, Teija 2016-02-16. Tilitoimiston vastuu asiakkaalle. Helsingin seudun kauppakamarin jäsentiedote. [Viitattu 2020-04-03.] Saatavissa: <https://jasentiedote.fi/fi/jasentiedote/helsingin-seudun-kauppakamari/2016/2/tilitoimiston-vastuu-asiakkaalle/>

KESKINÄINEN ELÄKEVAKUUTUSYHTIÖ ILMARINEN 2020. Kenen pitää ottaa YEL-vakuutus? [Verkkopublication]. [Viitattu 2020-04-09]. Saatavissa: <https://www.ilmarinen.fi/yrittaja/yrittajan-elakevakuutus/kenelle-yel-vakuutus/>

KIRJANPITOLAKI 1336/1997.

KORTELAINEN, Mika ja KYRÖ, Jari 2015. Myynnin ammattilaisena – Ammattimainen myyntityö yritysympäristössä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

KOUHIA-KUUSISTO, Kati, MIKKONEN, Lea, SYVÄNPERÄ, Outi ja TURUNEN, Leena 2017. Palkka-
vuosi. 10. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

LAHTI, Sanna ja SALMINEN, Tero 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

METSÄ-TOKILA, Timo 2019. Taloushallintoalan toimialaraportti. Helsinki: Työ ja elinkeinoministeriö. [Verkkopublication]. [Viitattu 2020-04-16]. Saatavissa: <https://tem.fi/julkaisu?pubid=URN:ISBN:978-952-327-453-2>

OSSA, Jaakko, SAARNILEHTO, Ari ja VILLA, Seppo 2007. Yritysmuodot – Toiminta, rahoitus ja verotus. Helsinki: WSOYpro.

PALKANLASKIJAN OPAS 2020. [Verkkopublication]. [Viitattu 2020-04-09]. Saatavissa: <https://palkanlaskijanopas.fi/taulukot/palkkahallinnon-tarkeat-luvut-2020/>

PARTANEN, Vesa 2007. Talousviestintä johtamisen tukena. Jyväskylä: Talentum.

PIENIMÄKI, Elina 2019-01-15. Miltä tilitoimistoala näyttää sijoittajan näkökulmasta? Tilisanomat. [Verkkopublication]. [Viitattu 2020-04-06]. Saatavissa: <https://tilisanomat.fi/kirjanpito/tilitoimistoala-sijoittajan>

REUNANEN, Leena 2015-12-22. Tilitoimisto yrittäjän tukena päätöksenteossa. Suomen talousverkko Oy. [Blogi]. [Viitattu 2020-03-27]. Saatavissa: <https://www.talousverkko.fi/tilitoimisto-paatoksenteossa/>

RISSANEN, Tapio 2005. Hyvä palvelu. Jyväskylä: Pohjantähti.

RUBANOVITSCH, Mika D. ja AALTO, Elina 2007. Myy enemmän – myy paremmin. 6. painos. Helsinki: Imperial Sales Oy. [E-kirja].

SUOMEN UUSYRITYSKESKUKSET RY 2020. Perustamisopas alkavalle yrittäjälle. SUK-Palvelu Oy. [Viitattu 2020-04-16]. Saatavissa: <https://www.uusyrittajakeskus.fi/tyokalupakki/perustamisopas-alkavalle-yrittajalle>

SUTINEN, Mika ja VIKLUND, Esa 2004. Kaikki mitä olet halunnut tietää yritystoiminnasta, mutta et ole tiennyt keneltä kysyä – Opas yrittäjille, yrityksen perustamista suunnitteleville sekä yrittäjätutkintoon valmentautuville. 10. uudistettu painos. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu.

SVÄRD, Sami 2016-09-20. Ymmärretäänkö tilitoimistoissa vuorovaikutustaitojen tärkeyttä? Suomen talousverkko Oy. [Viitattu 2020-03-27.] Saatavissa: <https://www.talousverkko.fi/vuorovaikutustaidot-tilitoimistossa/>

TALOUSHALLINTOLIITTO 2018a. Asiakkaana tilitoimistossa. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-04-08]. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/asiakkaana-tilitoimistossa>

TALOUSHALLINTOLIITTO 2005-05-13b. Hyvä tilitoimistotapa. [Viitattu 2020-04-06]. Saatavissa: <https://docplayer.fi/70109234-Hyva-tilitoimistotapa.html>

TALOUSHALLINTOLIITTO 2018c. KLT - tukinto. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-04-07]. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/klt/>

TALOUSHALLINTOLIITTO 2018d. Taloushallintoala ja me. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-04-16]. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/taloushallintoala-ja-me>

TALOUSHALLINTOLIITTO 2018e. Tilitoimiston palvelut. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-04-02]. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/tilitoimistoasiointi/tilitoimiston-palvelut>

TALOUSHALLINTOLIITTO 2018f. Tilitoimistoala Suomessa. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-04-06]. Saatavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/tutkimuksia-ja-tietoaalasta/tilitoimistoala-suomessa>

TULOREKISTERI 2019-12-30a. Ilmoita tiedot maksetuista palkoista tulorekisteriin. [Viitattu 2020-04-24.] Saatavissa: <https://www.vero.fi/tulorekisteri/yritykset-ja-organisaatiot/suorituksen-maksajat/palkkatiedot/>

TULOREKISTERI 2019-10-25b. Tietoa tulorekisteristä. [Viitattu 2020-04-24.] Saatavissa: <https://www.vero.fi/tulorekisteri/tietoa-meist%C3%A4/>

TUOMI, Jouni ja SARAJÄRVI, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. [E-kirja].

VALTONEN, Mervi 2017-12-19. Kirjanpitäjä tunnistatko vastuusi? Kauppalehti. [Blogi]. [Viitattu 2020-04-07]. Saatavissa: <https://blog.kauppalehti.fi/kilpailukyky-muutoksessa/kirjanpitaja-tunnistatko-vastuusi>

LIITE 1: HAASTATTELURUNKO

Ensikohtaaminen ja valmistautuminen

- vastuu uusien asiakkaiden vastaanottamisesta
- uuden asiakkaan liiketoimintaan perehtyminen ennen ensimmäistä tapaamista
- asiakkaan tietojen ja palvelun tarpeen merkinnässä käytössä olevat lomakkeet
- alkupalaverissa läsnä olevat henkilöt
- yhteinen ohjeistus tai toimintatapa kaikkien henkilökunnan jäsenten kesken uuden asiakkaan vastaanottamiseksi

Tarvekartoitus ja palveluista sopiminen

- asiakasyrityksen toiminnan luonne ja kehittymistarpeet
- asiat, jotka tulee ottaa huomioon suunniteltaessa tai tarjotessa asiakkaalle sopivinta palvelua
- ohjelmistojen neuvonta
- sopimusvaihe
- asiakkaan kanssa käytettävä neuvottelu aika heidän/hänen tarvitsemistaan palveluista, sekä vasta yrittäjäksi ryhtyneen/ ryhtyvän asiakkaan kanssa
- yleisimmät palvelut joita tarjotaan/palvelut, joita asiakkaat eniten pyytävät
- tarjottavat neuvontapalvelut, mitä ja kuinka, tarjottavat lisäpalvelut

Yritystä perustavan asiakkaan ohjaus ja neuvonta

- asiat, joissa juuri yrittäjäksi ryhtynyt/ ryhtyvä asiakas tarvitsee eniten opastusta/neuvoja
- yrittäjäksi ryhtyneen/ryhtyvän asiakkaan yleisimmät kysymykset
- yrityksen perustamisen vaiheet, joissa tilitoimisto voi auttaa ja olla mukana
- tilitoimiston hyödyntäminen yrityksen perustamisen vaiheissa
- suurimmat ongelmat uuden asiakkaan kanssa yhteistyön alkuun saattamiseksi, jotta valittujen palveluprosessien toiminta tulee jouhevaksi
- suurimmat ongelmat aloittavan yrittäjän kanssa yhteistyön alkuun saattamiseksi

Yhteydenpito ja seuranta

- yhteydenpito asiakkaaseen, miten ja kuinka usein
- asiakkaiden palveluntarpeiden muuttumisen seuranta (palaverit, raporttien analysoinnit, tilinpäätökset)

LIITE 2: MUISTILISTA UUDEN ASIAKKAAN VASTAANOTTAMISEKSI **SALATTU**