



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

# KÄYTETYN ASUNNON VÄLITYSPROSESSI

Myynnin viisi vaihetta

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden ala  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Taloushallinto  
Opinnäytetyö  
Syksy 2011  
Elisa Vahtokari

Lahden ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma

VAHTOKARI, ELISA:

Käytetyn asunnon välitysprosessi  
Myynnin viisi vaihetta

Taloushallinnon opinnäytetyö

63 sivua, 1 liitesivu

Syksy 2011

## TIIVISTELMÄ

---

Opinnäytetyössä käsitellään myyntiprosessin viittä eri vaihetta ja siitä miten näitä vaihteita hyödynnetään käytetyn asunnon kaupassa. Myyntiprosessin viisi vaihetta ovat valmistautumis-, yhteydenotto-, myyntikeskustelu-, kaupan päättämis- ja jälkihoitovaihe. Työssä esitellään myös käytetyn asunnon kauppaan tarvittavia ja lain mukaan vaadittavia asiakirjoja sekä verotusta.

Opinnäytetyön teoriaosuuden tarkoituksena on käydä läpi jokainen Lahtisen ja Isoviidan määrittelemä myyntiprosessin vaihe. Avaamalla näitä vaihteita lukijalle, lukija saa käsityksen, miten prosessi toimii ja miten myyntityössä tulisi edetä, jos haluaa saavuttaa huippumyyjän tittelin. Työn tarkoituksena on myös toimia aloittelevan kiinteistönvälittäjän perehdytyksen apuna. Vielä kiinteistönvälitysalalle ei ole mitään koulutusvaatimusta, joten myyntityön perustiedot on saatava jostain muualta. Tämä tutkimus helpottaa aloittelijan etenemistä uralla ja toimii tukena myyntikeskustelun alusta kaupan päättämiseen.

Tutkimusmenetelmänä on teemahaastattelu yhden kiinteistönvälitysalan ammattilaisen kanssa. Hän kertoo, kuinka hän itse suoriutuu myyntikeskustelusta alusta loppuun. Koska alalle ei tarvitse koulutusta, on mielenkiintoista tutkia, onko kirjoitetulla ohjeella ja kokemuksen kautta saadulla menetelmällä paljon eroja.

Tutkimuksen keskeinen tulos on, että kirjoitettu myynnin etenemiskaava ja kokemuksen kautta saatu toimintatapa eivät eroa toisistaan paljoa. Ainoa ero esiintyi myyntiprosessin vaiheiden järjestyksessä. Asuntoa myytäessä asiakas tekee ensimmäisen yhteydenoton välittäjään, eikä toisinpäin, eli yhteydenottovaihe tapahtuu ennen valmistautumisvaihetta. Kiinteistönvälittäjä ei voi tietää, milloin asiakas on halukas myymään oman asuntonsa, ja tämän takia hänen tulee odottaa, että asiakas ottaa häneen yhteyttä. Vasta tämän jälkeen valmistaudutaan tapaamiseen ja huoneistoon tutustumiseen.

Tulosten perusteella voidaan siis päätellä, että myyntiprosessin voi oppia kirjoja lukemalla. Kuitenkaan asiakkaan kanssa luottamusta ei voi rakentaa ulkoa opettujen fraasien perusteella vaan ainoastaan kokemuksen tuoman asiakaspalvelutaidon ja itsevarmuuden kautta. Molempia, taitoa soveltaa luettua oppia käytäntöön ja kokemusta, siis tarvitaan.

Avainsanat: myyntiprosessi, kiinteistönvälittäjä, huoneisto, kiinteistö

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Studies

VAHTOKARI, ELISA:

Second-hand Home Sales Process  
Five Stages of Sales

Bachelor's Thesis in Financial Management 63 pages, 1 appendix

Autumn 2011

## ABSTRACT

---

The main purpose of this thesis is to explain the five stages of sales and how these stages are exploited in the second-hand home sales process. The five stages of sales are preparation, contact, sales talk, closing the deal and aftercare. Documents and taxes that are needed in second-hand home sales are also listed and explained in this thesis.

All the five stages of sales are as defined by Lahtinen and Isoviita opened and thoroughly discussed in this thesis. As these stages are defined to reader, the reader gets a full idea of how this process works. It also helps him or her to become a better sales person if he or she follows these five stages. The objective of this thesis is also to help a beginner realtor by being an orientation guide. Yet there is no education standard for realtors yet so the basics of sales need to be acquired from somewhere else than school. This thesis helps a beginner realtor's career progress and supports him or her during a sales talk from the first contact to closing a deal.

The research method used in this thesis is an interview with one professional realtor. She tells how she performs daily with customers from beginning to end of sales. Because there is no demand of educational standard for this job it is interesting to study if there are any differences between experience and the written norm.

The study results indicate that there is a minor difference between the studied sales process and one learned process through experience. The minor difference is the order of the five stages of sales. When selling an apartment the customer takes the first step towards a realtor, not the other way around as presented in the study. So the first contact stage comes before the preparation stage. The realtor can never know when someone wants to sell their apartment so they just have to wait for the customer's contact. After the first contact the realtor can prepare for a meeting and get to know the apartment.

So the results show that there is a way to learn the sales process through studying but what you make the deal with i.e. trust and people skills can only be learned by experience.

Key words: sales process, realtor, apartment, property

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma sekä raja	3
1.2	Työn kulku, rakenne ja viitekehys	4
2	KESKEISIMMÄT ASUNTOKAUPPAA KOSKEVAT LAIT JA VEROTUS	6
2.1	Keskeisimmät lait asuntokaupassa	6
2.2	Käytetyimmät verot asuntokaupassa	10
3	ASUNTOKAUPPAAN TARVITTAVAT ASIAKIRJAT	14
3.1	Yhteiset asiakirjat	14
3.2	Asunto-osakeyhtiö	18
3.3	Kiinteistö	23
4	KOHTEEN MYYNTIPROSESSIN VIISI VAIHETTA	27
4.1	Valmisteluvaihe	29
4.2	Yhteydenotto asiakkaaseen	29
4.3	Myyntikeskustelu	31
4.3.1	Avaus	31
4.3.2	Tarvetäsmennys	33
4.3.3	Tuote-esittely	35
4.3.4	Vastaväitteet ja niiden käsitteleminen	37
4.4	Kaupan päättämismvaihe	39
4.5	Jälkitoimenpiteet	41
5	CASE – ASUNTO-OSAKEYHTIÖMUOTOISEN HUONEISTON MYYNTI	44
5.1	Ensimmäinen yhteydenotto	46
5.2	Valmistautuminen tapaamiseen	46
5.3	Tapaaminen	48
5.3.1	Toimeksiantosopimuksen teko	49
5.3.2	Edut ja hyödyt sekä vastaväitteet	50
5.4	Kohteen markkinointi	51
5.4.1	Myyntiesite	52
5.4.2	Tarjous ja vastaus	53
5.5	Jälkihoito	54
6.	JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO	57

LÄHTEET

61

LIITTEET

64

## 1 JOHDANTO

Vuonna 2010 tehtiin yhteensä 74 029 asunto-osakekauppaa ja 15 137 kiinteistökauppaa eli yhteensä yli 89 000 asuntokauppaa. Vuonna 2009 puolestaan asunto-osakekauppoja tehtiin 71 012 ja kiinteistökauppoja 12 694. Prosentuaalisesti toisiinsa verrattaessa tämä tarkoittaa 4,1 %:n kasvua asunto-osakekaupoissa ja 16,1 %:n kasvua kiinteistökaupoissa vuodesta 2009 vuoteen 2010. Asunto-osakehuoneistojen ja kiinteistöjen kauppoja voidaan osittain selittää asutuskuntien suurella kasvulla viime vuosina. Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan yksin- ja kaksinasuvien määrä kasvoi 20 000 asutokunnalla vuosien 2009 ja 2010 välillä. Yksinasuvien määrä kasvoi 15 000 ja kaksinasuvien 6 000 asutokunnalla. Sen sijaan isoimpien, vähintään kolmen henkilön asutokuntien määrä väheni noin tuhannella. Yhteensä asutokuntia vuoden 2010 lopulla oli 2 537 000. (Tilastokeskus 2011.)

Kun verrataan asutokuntien ja asuntokauppojen määrää Suomessa, voidaan todeta, että noin 3,5 % asuntoa vaihtoi omistajaa edellisvuonna. Rahassa mitattuna tämä tarkoittaa yli 15,7 miljardia euroa. Näistä asuntokaupoista yli 80 %:ssa oli mukana kiinteistönvälitysliike. Tämä kertoo suomalaisten syvästä luottamuksesta kiinteistönvälittäjän ammattitaitoon ja pätevyYTEEN. Rekisteröityjä kiinteistönvälittäjiä on Suomessa noin 4 500. (Kasso 2011; Malila 2011.)

Kiinteistönvälitysalalla liikkuvat suuret summat saattavat kuitenkin houkutella mukaan epäammattimaisia kiinteistönvälittäjiä, mikä koetaan Kiinteistönvälitysalan Keskusliitossa suurena ongelmana. Epäammattimaisuus ei niinkään ole tahallista vaan johtuu lähinnä huolimattomuudesta ja koulutuksen puutteesta. Nykyään kiinteistönvälitysalalle ei ole Suomessa mitään vaadittavaa koulutusta tai koulutustasovaatimusta. Tämä mahdollistaa helpon alalle tulemisen ja monet päätyvätkin vain kokeilemaan alaa. Jos asuntokaupan hoitaa koulutukseltaan pätevä ja kokenut kiinteistönvälittäjä, ovat asuntokaupanriskit pienemmät ja virheiden todennäköisyys vähenee. Pääsääntöisesti asunnot välitetään ammattimaisesti ja jopa 88 % asuntonsa myyneistä suosittelisi omaa kiinteistönvälittäjäänsä. Ongel-

mana ovat kuitenkin ne alaa kokeilevat, jotka eivät ole alan ammattilaisia, ja aiheuttavat vaaratilanteita asunnon myyjille ja ostajille. Huonot kokemukset osaamattomista kiinteistönvälittäjistä saattavat aiheuttaa ketjureaktion, jolloin taitaviinkin ei luoteta, ja siten koko kiinteistövälitysalan maine heikkenee. (TMS Gallup 2007.)

Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto onkin alkanut ajaa asiaa, että jokaisen kiinteistönvälittäjäksi haluavan tulisi käydä maksullinen LKV- kurssi. LKV- eli laillistettu kiinteistönvälittäjä -nimikettä saa käyttää vain edellä mainitun kurssin hyväksytysti läpikäynyt henkilö. Muissa tapauksissa välitysliikkeessä toimivista henkilöistä käytetään nimikettä myyntineuvottelija. LKV-tutkinto jokaisella kiinteistönvälittäjällä vähentäisi ongelmien syntymistä ja virheiden tapahtumista, koska LKV - pätevyys on alan yksi laadun tae. Alalla toimivista henkilöistä moni saattaa olla ammattimainen myyntineuvottelija oman kokemuksensa ja omistautumuksensa kautta, vaikka LKV -pätevyyttä heillä ei olekaan. Jos alalle tulisi yhteinen koulutusohjelma, johon kuuluisi LKV -pätevyyden saaminen, ostajat ja myyjät voisivat luottaa saavansa alan parasta palvelua ja ammattitaitoa keneltä tahansa alalla toimivalta. (Malila 2009.)

Valitsin aiheeni kahdesta syystä: ensinnäkin haluan itse ymmärtää syvällisemmin asuntokaupan vaatimukset ja näin lisätä omaa tietouttani myyntiprosessista yleensä. Jos onnistun tässä tavoitteessa, tulee toivottavasti tämän työn lukijakin saamaan enemmän tietoa asunnon hankinnasta ja myynnistä sekä kiinteistönvälittäjän ammatista. Lähinnä haluan auttaa uusia kiinteistönvälittäjiä ymmärtämään myyntiprosessin vaiheet ja miten myyntitapahtuma hoidetaan ammattitaidolla alusta loppuun. Tutkimusta voitaisiin siis käyttää esimerkiksi osana uuden kiinteistönvälittäjän perehdytystä. Toinen syy, miksi valitsin asunnon myyntiprosessin aiheekseni, on sen ajankohtaisuus. Aiheen ajankohtaisuutta tukee mediassa tasaisesti viimeisten vuosien ajan spekuloitu asuntojen hintojen nousu ja lasku sekä asuntolainojen korot. Viimeisin uutinen asuntolainojen korkovähennysten leikkauksista tulee varmasti vaikuttamaan asuntomarkkinoihin negatiivisesti. Mielenkiinnolla nyt odotetaan, mitä tapahtuu asuntojen hinnoille tulevaisuudessa. Tuleeko markkinoille liikatarjontaa, jolloin ostajista on pula, ja asuntojen hinnat tippuvat vai jatkavatko hinnat nousuaan tasaisesti kuten tähänkin asti. Sekä myyjät että ostajat

ovat varuillaan maiden taloudellisen epävarmuuden, kuten Kreikan, Espanjan ja Portugalin taloustilanteen takia. Lainaakin on yhä vaikeampi saada pankista ilman takaajia, koska pankit ovat varuillaan.

### 1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma sekä rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on kuvailla, minkälainen on asunnon myyntiprosessi kiinteistönvälittäjän näkökulmasta. Työssä tutkitaan myyntiprosessin eri vaiheita ja vastataan tutkimusongelmaan, mitä tarvitaan, kun myydään käytettyä asuntoa.

Tutkimuksen ideana on vastata kysymyksiin:

- Mitkä ovat asuntomyyntin vaiheet ja mitä ne pitävät sisällään?
- Minkälainen on kiinteistönvälittäjän rooli asunnon myynnissä?
- Mitä eri lakeja ja säädöksiä kiinteistönvälittäjän tulee ottaa huomioon asuntoa myytäessä?
- Entä mitä asiakirjoja huoneiston ja kiinteistön myynti vaatii?

Tutkimus on rajattu käsittelemään pääosin käytetyn asunto-osakeyhtiö muotoisen asunnon myyntiä. Tutkimuksessa luetellaan kuitenkin myös kiinteistöön tarvittavat asiakirjat ja osa laeista, jotka pätevät kiinteistömuotoiseen kauppaan. Asunto-osakeyhtiömuotoista kauppaa käsitellään tutkimuksen empiriaosassa, jossa haastatellaan Huoneistokeskuksen myyntineuvottelijaa. Yhteenvedossa vertaillaan asunto-osakeyhtiömuotoisen huoneiston myyntiprosessia ja haastattelussa saamia vastauksia.

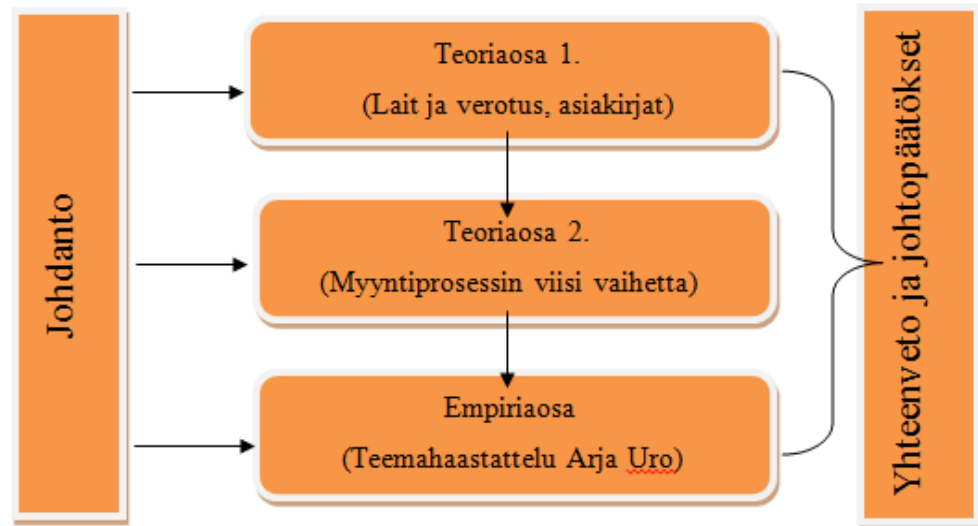
Tein työharjoitteluni Huoneistokeskus Oy:ssä, joka on osa Realia Group Oyj:tä. Huoneistokeskus on yksi Suomen johtavista kiinteistönvälitysliikkeistä. Työharjoittelussani näin päivittäin asunnonvälittämistä ja siihen liittyviä asiakirjoja. Tämän johdosta tutkimuksen empiirinen osuus tulee teemahaastattelusta, josta saadaan kiinteistönvälittäjän oma näkemys ja kokemus esiin asuntojen myynnistä ja toimeksiantojen hoitamisesta hyvää välitystapaa noudattaen. Tutkimuksen empiriaosan lähteenä on Huoneistokeskus Oy:n myyntineuvottelija. Myyntineuvottelija tullaan haastattelemaan henkilökohtaisesti siitä, miten hän seuraa myyntiprosessin eri vaiheita? Onko hänellä jotain omia askeleita lain määäämien lisäksi?



Kokonaisuudessaan häntä pyydetään kuvailemaan mahdollisimman tarkasti vaihe vaiheelta prosessin, jossa alussa toimeksianto saadaan ja kuinka kohde lopussa myydään.

## 1.2 Työn kulku, rakenne ja viitekehys

Tutkimuksen teoreettisessa osassa käsitellään ensimmäisenä yleisimpiä lakeja ja säädöksiä, jotka kuuluvat asunnonvälittämiseen sekä verotusta. Lakeja ei tulla jakamaan asunto-osake- ja kiinteistömuotoisen huoneiston myyntiin, koska suurinta osaa laeista sovelletaan molemmissa tapauksissa. Seuraavassa kappaleessa käsitellään asunto-osakeyhtiömuotoisen huoneiston ja kiinteistön kauppaan kuuluvia asiakirjoja, niiden sisältöä ja merkitystä. Neljännessä kappaleessa syvennytään Lahtisen ja Isoviidan myyntiprosessikaavioon. Kaaviossa on viisi vaihetta: valmisteluvaihe, yhteydenotto asiakkaaseen, myyntikeskustelu, kaupan päättämisen vaihe ja jälkitoimenpiteet, joita käytetään myös apuna tutkimuksen empiirisen osan haastatteluvaiheessa. Tutkimuksen viides kappale käsittelee empiiristä osaa, joka tulee haastattelusta myyntineuvottelija X:n kanssa. Lopuksi yhteenvedossa vertaan Lahtisen ja Isoviidan myyntiprosessin etenemistä haastattelussa saatuun käytännön toimintaan. (KUVIO 1.) Vertailulla pyritään todistamaan kirjoitettujen ohjeiden ja käytännön välillä olevia pääpiirteiltään samoja vaiheita ja lopputulosta, mutta kuitenkin todistaen, että käytännön toteutus on yksilöllistä ja päämäärän saavuttaminen on mahdollista, vaikka kaikki ei tapahtuisikaan täysin ohjekirjan mukaan. Työn viitekehys muodostuu asunnon viidestä myyntivaiheesta, jota lait ja säädökset sekä hyvä välitystapa ohjaavat.



KUVIO 1. Työn rakenne.

## 2 KESKEISIMMÄT ASUNTOKAUPPAA KOSKEVAT LAIT JA VEROTUS

Asuntokauppaan sovellettavia lakeja on lukematon määrä kuten, avioliittolaki ja rahanpesulaki, joten tutkimuksessa esitellään vain kolme eniten käytettyä ja lakia sekä neljä eniten käytettyä verotukseen liittyvää määräystä. Kiinteistö- ja asunto-osakekaupassa käytetään lähes kaikkia samoja lakeja. Poikkeuksena maakaari, jota sovelletaan vain kiinteistökaupoissa ja asuntokauppalaki, jota sovelletaan vain asunto-osakekaupoissa. Verotuksissakin on muutamia eroavaisuuksia, mutta itse verokäytännössä ei. Kaikki maksavat veroja kaikesta, mutta prosentuaaliset osuudet vaihtelevat.

### 2.1 Keskeisimmät lait asuntokaupassa

#### Asuntokauppalaki

Asunto-osakekauppaan sovelletaan asuntokauppalakia. Asuntokauppalaki on säädetty suojaamaan osakkeenostajan oikeuksia kuluttaja- ja siviilikaupassa. Kuluttajakaupalla tarkoitetaan kauppaa, jossa ostajana on tavallinen kuluttaja henkilö eikä elinkeinonharjoittaja. Laki käsittää mm. säädökset luku 2 uuden asunnon kauppa ja luku 6 käytetyn asunnon kauppa. Luku 2 käsittelee vasta rakennusvaiheessa olevien huoneistojen ostoa ja myyntiä sekä kertoo, mitä suojaa se ostajalle tarjoaa, mutta tässä tutkimuksessa ei perehdytä siihen sen enempää, koska aiheenani on käytetyn asunnon myynti. Yleisesti tärkeimpiä huomioita asuntokauppalaista ja luvusta 6 ovat ensimmäisenä myyjän vastuu huoneistosta siihen saakka, kunnes kauppa on tehty. Myyjän tulee siis huolehtia huoneistosta sen luovutuspäivään saakka kuin omastaan. Tämä tarkoittaa niin vastikkeiden maksua ajallaan kuin yleisen siisteyden ylläpidosta. (Asuntokauppalaki 795/2005, § 1-7.)

Toisena on irtaimen kauppaa koskevat oikeusohjeet. Oikeusohjeet koskevat esillä olevaa irtainta, joka huoneistossa on näkyvillä sitä esitettäessä. Jos toisin ei sopimuksessa mainita, kaikki kodinkoneet ja muut huoneiston tavanomaiseen tarpeis-

toon kuuluvat laitteet myydään huoneiston mukana. Tavanomaisena tarpeistona pidetään esimerkiksi pyykinpesukonetta ja astianpesukonetta. (Asuntokauppalaki 795/2005, § 1-7; Kasso 2010, 190.)

Kolmantena ja ehkä tärkeimpänä ovat määritelmät kaupan osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista toisiaan kohtaan. Molemmilla kaupan osapuolilla on velvollisuus ottaa ja antaa tietoa asunnosta, jos tieto vaikuttaa oleellisesti kaupantekoon. Tähän kuuluu esimerkiksi myyjän korvausvelvollisuus ostajalle tilanteissa, joissa huoneistolle tapahtuu jotain ostotarjouksen hyväksymisen ja kauppapäivän välillä. Tällaisia tapahtumia voivat olla esimerkiksi vesivahinko, tulipalo tai tuholaisongelma. Vahingon tai tapaturman lisäksi myyjä on voinut tietoisesti jättää kertomatta ostajalle huoneistossa olevasta silmälle näkymättömästä viasta. Vika voi olla aikaisemmin sattunut vesivahinko. Vaikka se on korjattu, on myyjä velvollinen kertomaan asiasta ostajalle, koska se saattaa vaikuttaa hänen ostopäätökseensä. Tapauksissa, joissa ostajan olisi tullut huomata huoneistossa jotain vikaa, kuten parketin huono kunto, tai muuta poikkeavaa, myyjä ei ole korvausvelvollinen. Ostajan hakiessa korvausta myyjän virheeseen, tulee hänen ilmoittaa myyjälle havaituista virheistä kohtuullisessa ajassa, kuitenkin maksimissaan kahden vuoden kuluttua siitä, kun huoneisto on vaihtanut omistajaa tai hän menettää oikeutensa vedota siihen. Asuntokauppalaki siis suojaa molempia kaupan osapuolia, asettaa heille vastuita ja velvollisuuksia toisiaan kohtaan sekä mahdollistaa korvausten hakemisen, jos siihen on aihetta. (Asuntokauppalaki 795/2005, § 1-7; Kasso 2010, 190.)

## Maakaari

*”Maakaari muodostaa laaja-alaisen kiinteistöoikeudellisen normiston, jonka säännökset koskevat kiinteistön saantoa, kiinteistön omistusoikeuden ja erityisten oikeuksien kirjaamista, kiinteistöpanttioikeutta sekä lainhuuto- ja kiinteistörekisteriä”* (Tepora ym. 2010, 53).

Maakaarta sovelletaan kiinteistökauppaan. Kiinteistö voi olla rakentamaton maa-alue tai vaikkapa tontti, jolla on omakotitalo. Maakaari soveltuu kaupan lisäksi

myös kiinteistön vaihtoon, lahjaan tai muuhun luovutukseen. Maakaarta on tärkeä soveltaa kiinteistönkaupassa, koska kauppa ei ole sitova ellei sitä ole tehty maakaaren osoittamalla tavalla. Maakaassa määritellään, mitä kauppakirjassa tulee olla sekä kenen tulee se tarkistaa ja allekirjoittaa. Kiinteistön kaupan tulee olla tehty kirjallisesti, ostajan ja myyjän lisäksi kaupanvahvistajan tulee olla läsnä kauppakirjaa allekirjoitettaessa ja allekirjoitettava se myös itse. Tärkeintä on, että kauppakirjassa mainitaan kauppahinta, ostaja ja myyjä, luovutustarkoitus ja luovutettava kiinteistö. Maakaassa määritellään sama ostajanoikeus kuin asunto-kauppalaissakin, eli ostajalla on oikeus korvauksiin, jos hän huomaa vian, jota ei ole voitu silmällä havaita, salainen virhe, kiinteistöä esiteltäessä. Virheilmoitus tulee tehdä kohtuullisessa ajassa, kuitenkin enintään viiden vuoden kuluttua siitä, kun kiinteistö on luovutettu ostajan hallintaan. (Maakaari 540/1995, § 1.)

#### Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä

Lakia kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä, lyhyemmin välitysliikelakia sovelletaan silloin, kun tehdään toimeksiantosopimus välitysliikkeen kanssa ja silloin, kun asiakas ostaa kohteen välitysliikkeen kautta. Toimeksiantosopimuksella tarkoitetaan sopimusta välitysliikkeen ja kohdetta myyvän tai asuntoa etsivän asiakkaan eli toimeksiantajan välillä. Toimeksiantajalla tarkoitetaan siis asiakasta, joka tekee sopimuksen välitysliikkeen kanssa. Välitettävänä voi olla kiinteistö, vuokra-asunto tai huoneisto, joka ei kuulu toimeksiantajan elinkeinotoimintaan. Välitysliikelakia ei sovelleta satunnaiseen välitykseen, majoitustilojen välitykseen eikä loma-asunnon käyttöoikeuden välitykseen. Toimeksiantosopimukset on tehtävä kirjallisesti siten, että kumpikaan osapuoli ei voi muuttaa sopimusehtoja itselleen. (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 1074/2000, § 1-3.)

Toimeksiantosopimuksessa tulee olla ainakin toimeksiantajan nimi ja osoite, välitysliikkeen toiminimi, käyntiosoite ja asiaa hoitavan henkilön nimi, toimeksiantannon sisältö ja siitä suoritettava palkkio sekä toimeksiannon vastaanottopäivä ja voimassaoloaika. Toimeksiantosopimus voi olla voimassa enintään neljä kuukautta kerrallaan, ja sen voi uusua aikaisintaan kuukausi ennen voimassaoloajan umpeutumista. Toimeksiantosopimuksen voi irtisanoa sen voimassaoloaikana vain, jos toimeksiannon hoitaminen on toimeksiantajasta riippumattomista syistä muo-

dostunut suhteettoman epäedulliseksi tai epätarkoituksenmukaiseksi. Syitä voi olla läheisen henkilön kuolema tai sairastuminen, toimeksiantajan sairastuminen tai lain tai viranomaisen toimenpide. Toimeksiannon irtisanomisesta liian aikaisin toimeksiantaja on velvollinen korvaamaan välitysliikkeelle kohtuulliset kustannukset, jotka välitystehtävän hoitaminen on aiheuttanut, kuten markkinointikulut. Toimeksiantosopimuksen voimaan astumisen jälkeen välitysliike on välittömästi velvollinen suorittamaan välitystehtävää ammattitaitoisesti, huolellisesti ja hyvää välitystapaa noudattaen. (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 1074/2000, § 5-7.)

### Hyvä välitystapa

Välitysliikelaisissa vaaditaan kiinteistönvälittäjiä noudattamaan hyvää välitystapaa. Hyvä välitystapa on normi, jonka asiasisältö muuttuu jatkuvasti tuomioistuinten päätösten, kuluttajariitalautakunnan suositusten, viranomaisten ohjeiden ja alan vakiintuneen käytännön mukaan. Kiinteistövälitysalan keskusliitto onkin kiteyttänyt hyvän välitystavan periaatteet ohjekirjaan ja julkaissut sen Internetissä, jossa se on kaikkien saatavilla. (Hyvä välitystapa 2009.)

Yleisesti hyvä välitystapa tukee kiinteistönvälittäjää jokaisessa asuntokaupan vaiheessa ja näin helpottaa heidän toimintaansa. Omia tulkintoja ei tarvitse tehdä, koska hyvä välitystapa antaa välittäjälle yksityiskohtaiset ohjeet, miten toimia toimeksiantoa hoitaessa. Se myös antaa varmuutta asiakaspalveluun ja ohjaa oikeaan lain opilliseen suuntaan. Se sisältää tietoa aina toimeksiantosopimuksen tekemisestä kaupanteon jälkeiseen käyttäytymiseen sekä kuluttajansuojalaista salassapitovelvollisuuteen. Julkisena teoksena hyvä välitystapa edesauttaa kiinteistönvälittäjän ja asiakkaan suhdetta avoimempaan ja luottavaisempaan suuntaan. (Hyvä välitystapa 2009.)

## 2.2 Käytetyimmät verot asuntokaupassa

### Luovutusvoittovero

Myyntivoittoveroa eli luovutusvoittoveroa maksetaan silloin, kun syntyy myyntivoittoa. Myyntivoittoa syntyy, kun kiinteistö, arvopaperit, kuten asunto-osakkeet, tai muu irtainomaisuus myydään tai vaihdetaan korkeammalla hinnalla kuin, millä se on aikoinaan hankittu. Myyntivoittoveron määrä on muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta 28 % myyntivoitosta. Asunnosta myyntivoittoveroa ei tarvitse suorittaa, jos myyjä on asunut asunnossa yhtäjaksoisesti vähintään kahden vuoden ajan. Myyntivoittoveron määrä voidaan laskea kahdella eri tavalla. Ensimmäisessä tavassa myyntihinnasta vähennetään hankintameno sekä voiton hankinnasta aiheutuneet menot. Hankintameno tarkoittaa sitä summaa, jonka henkilö on maksanut esimerkiksi asunnon tai arvopaperin hankkiessaan ja tämän yhteydessä maksetut kulut. Voiton hankinnasta aiheutuneita menoja ovat mm. välityspalkkio ja asiakirjakulut. Toisessa tavassa luovutushinnasta vähennetään hankintameno-olettama. Hankintameno-olettama on 40 prosenttia luovutushinnasta, jos omaisuus on omistettu vähintään 10 vuotta, ja 20 prosenttia, jos omistusaika on alle 10 vuotta. Tällä laskutavalla muita menoja ei saa vähentää myyntivoitosta. (Myyntivoitto eli luovutusvoitto 2011.)

### Varainsiirtovero

Varainsiirtovero on varainsiirtoverolaissa määritelty tietyn suuruinen summa kauppahinnasta. Varainsiirtoveron suuruus riippuu siitä, mitä ollaan myymässä. Kiinteistön varainsiirtovero on 4 %, asunto-osakkeen ja muun arvopaperin 1,6 % kauppahinnasta. Varainsiirtoveron maksaa aina ostaja, ja se tulee suorittaa verovirastolle viimeistään asunto-osakekaupassa kahden ja kiinteistökaupassa kuuden kuukauden kuluttua kaupasta. Asunto-osakekaupassa kiinteistönvälitysfirmalla on vastuu siitä, että ostaja maksaa varainsiirtoveron kaupanteossa. Kaupan teon jälkeen, kun varainsiirtovero on maksettu, välitysliike toimittaa verovirastolle ja isännöitsijälle varainsiirtoveroilmoituksen ja maksukuitin. Varainsiirtoveroilmoi-

tuksesta isännöitsijä ja verovirasto saavat tiedon asunnon omistajan vaihdosta. Isännöitsijä voi siten merkata uuden omistajan isännöitsijäntodistukseen ja verotaja tietää, mistä tämä tietty suoritus heidän tilillään on peräisin. Kiinteistön kauppapassissa varainsiirtoveron maksuaika on pidempi, ja näin ollen sitä ei suoriteta kaupanteossa. Ostajien on itse huolehdittava ilmoituksesta verovirastolle, jotta lainhuutotodistukseen saadaan muutettua kiinteistön oikea omistaja. (Verohallinto 2010.)

Ensiasunnon ostajan varainsiirtoverovapaus on poikkeustapaus, jolloin ostajan ei tarvitse maksaa veroja. Ensiasunnon ostajan tulee olla yli 18- mutta alle 40-vuotias henkilö, joka ei ole aikaisemmin omistanut puolta kiinteistöstä tai asuinhuoneistosta. Varainsiirtoverovapaus on myös mm. kunnilla, kirkkoilla ja valtiolla. Varainsiirtoverolaki tuli voimaan vuoden 1997 alussa korvaten leimaveron, jota perittiin aikaisemmin. (Verohallinto 2010.)

### Perintövero

Perintöveroa maksetaan silloin, kun omaisuutta siirtyy perintönä ja perinnönjättäjälle, perillinen tai testamentinsaaja asui kuolinhetkellä Suomessa. Kotipaikan perusteella verotettaessa ei ole väliä, onko perittävä omaisuus Suomessa vai ulkomailla, tästä tulee silti suorittaa perintövero. Perintöverotuksen toimittaa yleensä se verovirasto, jonka alueella perinnönjättäjä asui vakinaisesti kuolinhetkellään. Perintöveron maksajat jaetaan kahteen luokkaan, minkä perusteella voidaan laskea perintöveron suuruus. Ensimmäiseen luokkaan kuuluvat aviopuoliso, vanhemmat ja lapset, aviopuolison vanhemmat ja lapset sekä kihlakumppani. Toisessa luokassa ovat sukulaiset ja vieraat. Perintövero on helppo laskea, kun käyttää apuna alla esitettyä taulukkoa. Ensimmäisestä sarakkeesta katsotaan, kuinka paljon on perinnön arvo rahassa. Perinnön arvo on määritelty perinnönjättäjän kuolinhetkellä eli silloin, kun perillisistä tulee perintöverovelvollisia. Kiinteistöjen ja huoneistojen arvon arvioi veroviranomainen. Hän arvioi asunnon arvon sen alueen keskihinnan perusteella. Toisesta sarakkeesta nähdään, mikä on veron summa, kun kyseessä on alarajankohdalla oleva perinnönmäärä. Kolmannesta sarakkeesta on prosenttiosuus, joka lisätään toisessa sarakkeesta esitettyyn summaan, kun mennään alarajan esittämän summan yli. (KUVIO 2.) (Puronen 2008, 93.)



**Perinnöstä suoritettava vero määräytyy 1.1.2009 alkaen seuraavien asteikkojen mukaan:  
Skatt på arv bestäms från och med 1.1.2009 enligt följande skalor:**

**I veroluokka  
I skatteklassen**

Verotettavan osuuden arvo Den beskattningsbara andelens värde	Veron vakioerä osuuden alarajan kohdalla Konstant skattebelopp vid andelens nedre gräns	Veroprosentti ylimenevästä osasta Skatteprocent för den överstigande delen
euro	euro	%
20 000–40 000	100	7
40 000–60 000	1 500	10
60 000–	3 500	13

**II veroluokka  
II skatteklassen**

Verotettavan osuuden arvo Den beskattningsbara andelens värde	Veron vakioerä osuuden alarajan kohdalla Konstant skattebelopp vid andelens nedre gräns	Veroprosentti ylimenevästä osasta Skatteprocent för den överstigande delen
euro	euro	%
20 000–40 000	100	20
40 000–60 000	4 100	26
60 000–	9 300	32

KUVIO 2. Perintöveron verotettavan osuuden arvo (Verohallinto 2011.)

### Kiinteistövero

Kiinteistövero on maan ja sillä sijaitsevien rakennusten omistajan maksama vuosittainen vero. Kiinteistöä tai huoneistoa myytäessä kaupan osapuolet sopivat maksetaanko kiinteistövero puoliksi vai vain toisen osapuolen toimesta vai jaetaanko kiinteistövero kuukausille ja siitä lasketaan, kuinka monta kuukautta kukin kaupan osapuoli asunnon omistaa. Esimerkiksi, jos asunto myydään vuoden lopussa, on todennäköistä, että myyjä suorittaa kiinteistöveron, tai jos asunto myydään vuoden alussa, on ostaja velvollinen hoitamaan veron toimittamisen. Kiinteistövero maksetaan maan tai tontin sijaintikunnalle. Veron suuruus on sijaintikunnan päättämä prosenttiosuus kiinteistön arvosta. Prosenttiosuus vaihtelee kunnittain lain määräämän yleisen kiinteistöveroprosentin 0,60–1,35 tai vakituisen asunnon kiinteistöveroprosentin 0,32–0,75 välillä. Se, kumpaa kiinteistöveroprosenttiluokkaa käytetään, riippuu kiinteistön käyttötarkoituksesta. Vakituksena asuntona pidetään rakennusta, jossa pinta-alasta vähintään puolta käytetään asumiseen. Huoneiston käyttötarkoitus ilmenee yhtiöjärjestyksestä. Jos rakennus on rakenteilla, eikä siinä vielä asuta, katsotaan se silti asuinrakennukseksi ja verotet-

tavaksi vakituisen asunnon kiinteistöveroprosentin mukaan, koska sen tuleva käyttötarkoitus on asuinrakennus. Loput rakennukset, kuten ladot ja ulkovarastot, kuuluvat toiseen kiinteistöveroluokkaan. (Kasso 2010, 322.)

### 3 ASUNTOKAUPPAAN TARVITTAVAT ASIAKIRJAT

Tutkimuksessa esitetään kiinteistövälittäjän hoitaman kaupan asuntokauppaan tarvittavia ja osittain jopa lain määäämiä asiakirjoja. Seuraavassa esitellään suurin osa niistä. Tarkoituksena on esitellä asiakirjat mahdollisimman tyhjentävästi selittäen, mikä asiakirja on kyseessä ja miksi se on tärkeä asuntokauppaa ajatellen. Luku on jaettu kolmeen osaan. Ensimmäisessä osassa käsitellään molempiin, asunto-osake- ja kiinteistömuotoisiin, asuntoihin tarvittavia asiakirjoja. Toisessa osassa kerrotaan asiakirjoista, joita tarvitaan pelkästään asunto-osakemuotoisen huoneiston myymiseen ja kolmannessa samat asiat kuin toisessa kappaleessa, mutta kiinteistön osalta.

#### 3.1 Yhteiset asiakirjat

##### Toimeksiantosopimus

Toimeksiantosopimus on sopimus asiakkaan ja välitysliikkeen välillä. Toimeksiantosopimuksella toimeksiantaja eli myyjä tai ostaja antaa välitysliikkeelle valtuutuksen hoitaa hänen puolestaan asunnon myyntiin tai ostoon liittyvät asiat.

Toimeksiannosta ilmenee vain lain määrittelemät perustiedot, kuten:

- toimeksiannon aloitus- ja päättymispäivät
- välityspalkkioprosentti
- kohteen myyntihinta
- allekirjoitukset.

Toimeksiantosopimuksen liitteeseen merkitään kohteen tarkemmat tiedot, joiden perusteella kohdetta aletaan myydä asiakkaille. Toimeksiantosopimus ainoastaan sitoo asiakkaan yhteistyöhön välitysliikkeen kanssa ja sitä ei käytetä itse asunnon myyntiin eikä sitä näytetä ostajaehdokkaille. (Aunola, Väistö ja Hämäläinen 2008, 67.)

## Perukirja

Perunkirjoitus on toimitettava lain mukaan jokaisesta sellaisesta henkilöstä, joka asui Suomessa vakinaisesti kuolinhetkellään. Vakinaisen asuinpaikan saa helpoiten selville kotipaikkarekisterin avulla. Kotipaikkarekisteriin merkitään ihmisten kotikunta ja asuinpaikka, ikään, sukupuoleen, siviilisäätyyn tai kansalaisuuteen katsomatta. Rekisterissä olevat on jaettu läsnä oleviin ja poissaoleviin kansalaisuuteen katsomatta. Läsnä olevat ovat Suomessa vakituisesti asuvia henkilöitä ja poissaolevat omaisuutta Suomessa omistavat, mutta ulkomailla asuvat ihmiset. Myös sellaisissa tapauksissa, joissa henkilöllä on ollut omaisuutta Suomessa, tulee tehdä perukirja. Perukirjaan tehdyt kirjaukset ovat niin kauan oikeita kuin toisin osoitetaan. Se, joka väittää, että merkinnät eivät vastaa totuutta, on näytettävä väitteensä toteen. (Puronen 2008, 13.)

Perukirja on kiinteistönvälittäjille tärkeä asiakirja, koska siitä he voivat tarkistaa jakamattoman kuolinpesän oikean omistajan tai omistajat ja siten heidän oikeuden myydä asunto. Kun kyseessä on jakamaton kuolinpesä, vaaditaan asunnon myyntiin kaikkien kuolinpesän osakkaiden suostumus.

*Suosittelavaa on, että välittäjä hankkii sellaisen perukirjan, jossa on maistraatin rekisterimerkintä vahvistetusta osakasluettelosta. Jos kuitenkin maistraatin vahvistamaa perukirjaa ei saada, välitysliikkeen tulee hankkia vainajasta katkeamaton sukuselvitys 15 ikävuodesta kuolinhetkeen sekä perillisistä virkatodistukset. Perukirja ja katkeamaton sukuselvitys tulee tällöin hankkia myös mahdollisesta kuolleesta kuolinpesän osakkaasta (Kiinteistömaailma 2011).*

Välitysliikkeet ovat velvollisia säilyttämään perukirjaa ja muita asuntokauppaan tarvittavia asiakirjoja arkistoissaan vähintään viiden vuoden ajan. (Kiinteistömaailma 2011.)

Perukirja tehdään perunkirjoitustilaisuudessa ja sen toimittamisvelvollisuus on ensisijaisesti kuolinpesän hoitajalla. Perukirjalla on kolme tehtävää, joista ensimmäinen on omaisuusluettelo. Omaisuusluetteloon merkitään vainajan ja hänen mahdollisen lesken varat ja velat euroina. Varoihin kuuluvat mm. vainajan arvo-

paperit, asunto-osakkeet ja irtaimisto sekä muu omaisuus. Velkoihin kuuluu mm. hautauskulut ja laskut sekä lainat, jotka vainajalta jäi maksamatta. Omaisuusluettelon pohjalta tehdään pesänselvitys, ositus ja perinnönjako. Omaisuusluettelon merkitys korostuu suurissa pesissä, joissa on paljon perillisiä. Toinen tehtävänä on toimia osakasluettelona, koska perukirjaan on merkittävä pesän osakkaat ja mahdollinen eloonjäänyt leski. Leski voi myös olla nykypäivänä elin- tai parisuhdekumppani. Perunkirjoituksessa osakasluetteloon tulee merkitä myös ne henkilöt, jotka saavat perintöä testamentin tai hallintaoikeuden kautta. Perukirjaan tarvitaan osakasluetteloa, koska kaikki perilliset ovat tasapuolisia pesänhaltijoita eli heiltä kaikilta tarvitaan suostumus asunnon myyntiin ja allekirjoitus toimeksiantosopimukseen sekä kauppakirjaan. Jotta tehtävä ei menisi aivan mahdottomaksi, on perillisillä mahdollisuus tehdä valtakirja, jolla he osoittavat yhden henkilön pesänhoitajaksi. Pesänhoitajalla on täten oikeus toimia ja allekirjoittaa asiakirjoja muiden jakamattoman kuolinpesän osakkaiden puolesta. Perukirjan kolmas tehtävä on toimia veroilmoituksena. (Puronen 2008, 15-21.)

Perukirjan valvonta kuuluu nykyään vain verotoimistolle. Tästä johtuen perukirjan kolmas tehtävä, eli toimia veroilmoituksena, korostuu. Perukirjaa ei ainakaan toistaiseksi saa jättää verottajalle sähköisessä muodossa vaan alkuperäisestä kapaleesta on toimitettava paperinen versio Verohallinnolle kuukauden kuluttua perunkirjoituksesta. Samalla perunkirjoitukset ovat siirtyneet enenevässä määrin lakimieskunnalta maallikkojen käsiin. (Puronen 2008, 15-16.)

### Asuinrakennuksen pinta-ala

Asuntomarkkinointiasetuksen mukaan välityслиikkeen tulee niin huoneistoa kuin kiinteistöäkin myytäessä selvittää maapohjan ja asuinrakennuksen pinta-alat. Maapohjan pinta-ala ilmenee yleensä kiinteistörekisterinotteesta tai kartoista. Erityisesti huomiota tulee kiinnittää niihin kiinteistörekisterinotteisiin, jotka on tehty ennen vuoden 1985 voimaan tullutta kiinteistörekisterilakia, koska näissä voi olla huomattaviakin virheitä. Asuinrakennuksen pinta-ala tulee eritellä asuintiloihin ja muihin tiloihin. Asuintilojen käsittäessä vähintään 7 m<sup>2</sup>:n huonealan ja 2400 mm huonekorkeuden. Asuinhuoneessa tulee myös olla ikkuna, jonka valoaukko on vähintään 1/10 huonealasta. Muita tiloja ovat tilat, joita ei lasketa asuinhuoneiksi

esimerkiksi kellarit, vaatehuoneet ja askartelutilat. Asuinrakennuksen pinta-ala saadaan helpoiten selville hyväksytyistä rakennuslupakuvista. Näistä ei välttämättä kuitenkaan selviä huoneistoala. Omakotitaloista osa saattaa myös olla kokonaan tai laajennuksen yhteydessä rakennettu rakennuslupien vastaisesti, joten näistä ei löydy mitään tietoja. Jos välittäjästä tuntuu, että tilojen pinta-alat eivät täsmää, tulee hänen mitata ne ja ilmoittaa ostajaehdokkaille mahdollisista poikkeavuuksista. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 29.)

### Asunnon pohjapiirros

Pohjapiirroksen tarkoitus on selventää asunnon nykyistä huonejakoa. Asunto-osakehuoneiston pohjapiirros saadaan yleensä isännöitsijältä ja kiinteistön pohjapiirros omistajalta, mutta mikäli näin ei käy, tulee se hankkia muilta tahoilta esimerkiksi rakennusvalvontaviranomaisilta, jos heilläkään ei ole antaa kyseistä pohjakuvaa, tulee sellainen piirtää itse. Pohjapiirotukset harvoin ovat täydellisiä kopioita huoneistosta, joten ongelmien välttämiseksi tulisi asiakkaille mainita niiden olevan viitteellisiä. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 19, 24.)

### Vuokrasopimus

Mikäli kaupankohteena on vuokraoikeus ja sillä sijaitseva rakennus tai vuokrattu huoneisto, välitysliikkeen tulee hankkia kohteen vuokrasopimus. Kiinteistöön kohdistuvasta vuokrasta tulee vielä hankkia todistus vuokraoikeudesta sekä rasi-  
tustodistus kiinteistöstä ja vuokraoikeudesta. Vuokrasopimuksessa erityistä huomiota tulee kiinnittää vuokrasopimuksen päättymispäivään ja päättymisen ehtoihin, jotta kaupanteon jälkeen ei tule mitään yllätyksiä vuokralaista irtisanottaessa. Huoneistossa tulee myös selvittää, missä vuokravakuus sijaitsee. Toinen asia, joka välitysliikkeen tulee tarkistaa, on mahdollinen kuntien asuntoalueen maanvuokrausmalleissa yleisesti käyttämä ehto uuden vuokralaisen erääntyneisiin vuokriin kohdistuvasta maksuvelvoitteesta:

*”Vuokramies on velvollinen suorittamaan myös ne erääntyneet vuokraerät viivästyskorkoineen, jotka edellinen tämän vuokrasopimuksen vuokramies tai vuokramiehet on jättänyt maksamatta, ei kuitenkaan pidemmältä ajalta kuin kolmelta (3) vuodelta.”*

Mikäli ehto löytyy, on välitysliikkeen kerrottava siitä ja sen merkityksestä kaupan osapuolille sekä selvítettävä vuokranantajalta, onko kyseisiä vuokrarästejä olemassa. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 26.)

### 3.2 Asunto-osakeyhtiö

Asunto-osakeyhtiöllä tarkoitetaan osakeyhtiötä, jonka yhtiöjärjestyksessä määrätynä tarkoituksena on hallita ja omistaa rakennusta tai rakennuksia. Näissä rakennuksissa tai rakennuksessa olevien huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta yli puolet tulee olla määrätty yhtiöjärjestyksessä osakkeenomistajien hallinnassa oleviksi asuinhuoneistoiksi (Asunto-osakeyhtiölaki 1:2). Asunto-osakeyhtiö ei ole tuottoa tavoitteleva osakeyhtiömuoto. Sen päätavoite on tyydyttää osakkeenomistajien asumistarve. (Kiinteistönvälittäjän käsikirja 2010, 241.)

Asunto-osakkeella puolestaan tarkoitetaan osakeryhmää, joka antaa omistajalleen oikeuden tietyn huoneiston hallintaan. Kyseinen huoneisto määritellään asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestyksessä. Huoneiston käyttötarkoitus voi olla muukin kuin asunto, kuten varasto tai autotalli. Yleisimpiä asunto-osakeyhtiön muotoja ovat kerrostalot ja rivitalot, mutta myös paritalot ja omakotitalot voivat olla asunto-osakemuotoisia. (Kasso 2010, 15.)

Asunto-osakkeen ongelmana tai etuna, riippuu kenen mielipide otetaan huomioon, on sen itsenäisyys. Koska osakeryhmä on itsenäinen, se ei aseta rajoituksia, kuka osakkeen voi omistaa ja kuka ei, tarkoittaen esimerkiksi erillistä autotalliosaketta tai varastotilaa. Omistaakseen kyseisen autotalliosakkeen osakkeenomistajan ei tarvitse asua yhtiön omassa rakennuksessa. Tämä saattaa aiheuttaa sen, että kyseisen yhtiön asukkailla ei ole käytössään riittävästi autopaikkoja tai varastotiloja, jotka alun perin oli heille tarkoitettu, koska muillakin taloyhtiöillä on oikeus ostaa näitä autopaikkoja. Joten ilman erillistä luovutuksen rajoitusta yhtiöjärjestyksessä, osake on täysin vapaasti luovutettavissa kenelle tahansa. (Kiinteistönvälittäjän käsikirja 2010, 244.)

Asunto-osakemuotoisen kohteen myyntiin tarvitaan paljon erilaisia asiakirjoja, kun asuntoa myydään välitysliikkeen kautta. Hankittavat asiakirjat ovat kalliita ja niiden hankkiminen vie aikaa. On myös hyvän välitystavan mukaista, että välitysliike auttaa ostajaa ja myyjää ymmärtämään, mitä nämä asiakirjat sisältävät. Tämän takia onkin suotavaa myydä ja ostaa asuntoja osaavan välitysliikkeen kautta. Kaikkia asiakirjoja ei ole aina saatavilla ja näissä tapauksissa molemmille kaupan osapuolille tulee kertoa ongelmista ja, mistä ne mahdollisesti johtuvat. Hyvän välitystavan mukaan välitysliikkeen tulee kuitenkin pyrkiä keräämään kaikki oleelliset asiakirjat ennen markkinoinnin aloittamista ja tutustua niihin huolellisesti. Suurin osa seuraavista asiakirjoista saadaan isännöitsijältä pyytämällä. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 16.)

Kaikissa asiakirjoissa ja toimeksiantajan kertomissa tiedoissa voi olla poikkeavuuksia. Tiedot eivät täsmää tai ovat osittain ristiriidassa toimeksiantajan kertoman mukaan. Kiinteistönvälittäjä saattaa myös oman ammatillisen kokemuksen perusteella epäillä annetun tiedon oikeellisuutta. Jos näin käy, tulee kohdetta hoitavan välittäjän pyrkiä hankkimaan oikea tieto. Oikea tieto saadaan yleensä helpoiten kyseisen asiakirjan ylläpitäjältä esimerkiksi kiinteistörekisterinotteen maanmittaustoimistolta tai tietyn asunto-osakkeen omistajaosuus isännöitsijältä. Tärkeintä on pyrkiä selvittämään oikea tieto, mutta, jos tiedon etsintä vaatii kohtuuttoman paljon aikaa ja työtä, ei tähän tarvitse suostua. Syy, miksi tiedon etsintä voidaan jättää väliin, on ostajan ja myyjän välinen selonotto ja -antovelvollisuus, mikä määritellään tarkemmin asuntokauppalaissa, mutta sovelletaan myös kiinteistönkaupassa. Molemmilla kaupan osapuolilla on siis velvollisuus ottaa ja antaa tietoa. Kyse on normipohjaisesta riskienjaosta kaupan osapuolten kesken. Välitysliikkeen on voitava luottaa asiakkaan antamiin tietoihin, mutta samalla kerrottava mahdollisille ostajille ristiriitaisista tiedoista. Kiinteistönvälittäjän selonottovelvollisuuteen ei kuulu esimerkiksi kodinkoneiden toimivuuden testaaminen. (Tepora ym. 2010, 85, 90-91.)

#### Isännöitsijäntodistus

Välitysliikkeen tulee hankkia aina toimeksiantosopimusta tehtäessä uusi isännöitsijäntodistus. Isännöitsijäntodistus saa olla toimeksiantoa suoritettaessa enintään 3



kuukautta vanha, eli uusi isännöitsijäntodistus tulee hankkia aina vähintään kolmen kuukauden välein, jos samaa kohdetta myydään useamman kuukauden ajan. Myös kaupantekoon välitysliikkeen tulee hankkia uusi isännöitsijäntodistus isännöitsijältä. Isännöitsijäntodistuksen tulee olla uuden KH -kortin muotoinen eli sisältää asunto-osakeyhtiössä päätetyt tai varmuudella tiedossa olevat huomattavat korjaukset, perusparannukset ja muut velvoitteet. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 16-17.)

Isännöitsijäntodistuksesta ilmenee lähes kaikki keskeiset ostajaehdokkaalle esiteltävät tiedot kohteesta, kuten asunto-osakkeita rasittava lainaosuus. Muita tärkeitä tietoja isännöitsijäntodistuksessa ovat osakkeiden omistaja/omistajat, asunnon tiedot, kuten pinta-ala sekä taloyhtiöön suunnitteilla olevat kunnossapitotyöt ja niiden kustannukset osakkeenomistajille. (Kiinteistönvälittäjän käsikirja 2010, 66.)

### Energiatodistus

Energiatodistus sisältyy isännöitsijäntodistukseen ja sen tavoitteena on antaa kulluttajille mahdollisuus seurata rakennusten energiakulutusta, riippumatta siitä, mikä rakennuksen lämmitysmuoto on sekä mahdollistaa vastaavien rakennusten energiatehokkuuden vertailua. Energiatehokkuutta mitataan samalla arvoasteikolla kuin kodinkoneiden tehokkuutta eli A-G, A:n ollessa paras mahdollinen ja G:n huonoin. Energiatodistuksesta myös ilmenee rakennukset käyttämä lämmitysenergia, laite- tai kiinteistösähkö, jäähdytysenergia sekä niiden pohjalta laskettu energiatehokkuusluku. Energiatodistus antaa ostajaehdokkaalle kuvan siitä, kuinka hyvin rakennus on rakennettu energian kulutustasolla ja, mitä pienempi energian kulutus rakennuksella on sitä pienemmän hiilijalanjäljen se jättää. (Energiatodistus.info 2011.)

Energiatodistus on nykyään pakollinen kaikissa kohteissa, joihin on 1.1.2008 jälkeen haettu rakennuslupa, kuitenkin pois lukien alle 50 m<sup>2</sup>:n rakennukset ja kesämökit, joita käytetään enintään neljän kuukauden ajan vuodessa. (Energiatodistus.info 2011.)

## Toimintakertomus, tuloslaskelma ja tase

Toimintakertomus, tuloslaskelma ja tase kuuluvat niin ikään isännöitsijäntodistuksen liitteisiin. Tilinpäätösasiakirjojen tulee olla viimeisin mahdollinen, koska niistä arvioidaan taloyhtiön sen hetkinen taloudellinen tilanne. Jos toimeksiantosopimus tehdään niin, että uudet tilinpäätösasiakirjat julkaistaan ennen toimeksiantosopimuksen loppua, tulee ne hankkia vahvistettuina mahdollisimman nopeasti. Toimintakertomus on nykyään toimitettava hyväksytyn tilintarkastajan kautta eli maallikkotilintarkastajista luovutaan vuoden 2011 loppuun mennessä. Toimintakertomuksella välitetään tietoa osakkeenomistajille yhtiön toiminnasta ja tavoitteiden saavuttamisesta. Tuloslaskelmasta ilmenee yhtiön tulot ja menot eli edellisen tilikauden tappio tai voitto. Yleensä taloyhtiö ei tuota voittoa vaan ylijäämä sijoitetaan rahastoon seuraavan tilikauden kunnossapitoa varten. Suuri tappiokaan ei ole tavallista eikä suotavaa, koska se kertoo huonosta varojen käytöstä tai ennalta arvaamattomista menoista. Taseeseen merkitään taloyhtiön omaisuus, kuten rakennus tai kiinteistö, osakepääoma, mahdolliset rahastot, yhtiön kiinnitykset, velat sekä mahdolliset voitot tai tappiot. (Kasso 2010, 70; 214.)

## Talousarvio

Talousarvio on budjettiarvio tulevalle tilikaudelle. Siihen merkitään kaikki tulevat tulot ja menot. Tuloja ovat mm. vastikkeet, vuokrat, jos yhtiössä on vuokrahuoneistoja, sauna-, vesi- ja autopaikkamaksut. Menoja ovat mm. palkat, lämmitys, huollot ja korjaukset. Talousarviosta saaduista tiedoista nähdään ennuste tulevasta tilikaudesta ja mihin tulot meinataan käyttää, nämä tiedot saattavat vaikuttaa asunnon myyntiin ostajan näkökulmasta. (Kasso 2010, 214.)

## Yhtiöjärjestys

Yhtiöjärjestyksestä näkyy mm. huoneistoluettelo, osakkeet, yhtiövastikeperusta ja lunastusoikeus. Kaikki nämä tiedot tulee käydä molempien kaupan osapuolien kanssa läpi verraten niitä isännöitsijäntodistukseen ja toimeksiantajan antamiin tietoihin. Tärkeintä on varmistaa, onko yhtiöllä olemassa lunastuslauseketta ja jos on, selittää sen tarkoitus. Lunastuslauseke tarkoittaa yhtiöllä ja sen muilla osak-

keen omistajilla olevaa oikeutta lunastaa kyseinen huoneisto, myyjän hyväksymällä kauppahinnalla itselleen tästä enempää sopimatta ostajan tai myyjän kanssa. Toinen tärkeä huomio on varmistaa, mitä sanotaan osakkeenomistajan ja asunto-osakeyhtiön välisestä kunnossapitovastuusta ja verrata sitä asunto-osakeyhtiölain 78 §:ään. Pykälässä määritellään yhtiön jakamaa kunnossapitovastuuta osakkeenomistajille. Esimerkiksi yhtiö voi määrätä, että yhtiön osakkaat ovat velvollisia haravoimaan syksyllä tai tekemään lumityöt talvella. Poikkeavuudesta tulee ilmoittaa kaupan osapuolille. (KK y:n ohje hyvästä välitystavasta, 19.)

#### Viiden tilikauden kunnossapitotarveselvitys (PTS)

Viiden tilikauden kunnossapitotarveselvitys on uusin huoneiston kauppaan vaadittava asiakirja. Se on ollut osa isännöitsijäntodistusta uuden asunto-osakeyhtiölain voimaan tulon jälkeen. PTS eli pitkän tähtäimen korjaussuunnitelma tulee hankkia, jos sellainen on isännöitsijäntodistuksen mukaan tehty. Se pitää sisällään nimensä mukaan viiden tilikauden suunnitellut korjaukset ja kunnossapidon. Tämä on hyvä liite, koska siitä näkyy suunnitteilla olevat remontit ja niiden arvioitu budjetti per osakeryhmä, jotka varmasti vaikuttavat ostopäätökseen. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 18.)

#### Osakasluettelo

Osakasluettelosta ilmenee huoneiston omistaja tai omistajat. Osakasluettelo ja isännöitsijäntodistusta tulee verrata toisiinsa, jotta varmistetaan, että oikea omistaja on myymässä kohdetta. Osakekirjaan tehdään siirtomerkintä jokaisen kaupan jälkeen. Edellisiä ei pyyhitä pois, mutta vain viimeisellä merkinnällä on väliä. Jos huoneisto on siirtynyt nykyiselle omistajalle esimerkiksi perintönä ja siirtomerkintää ei ole jostain syystä tehty, tulee välitysliikkeen hankkia jokin asiakirja omistusoikeuden varmistamiseksi. Tällainen asiakirja on esimerkiksi testamentti, aikaisempi kauppakirja tai perinnönjakokirja. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 17.)

### 3.3 Kiinteistö

Esineellä käsitteenä tarkoittaa vakiintuneesti rajoitettua aineellista kappaletta eli esinettä, johon ihmisellä on määräysvalta. Esineet jaetaan kiinteisiin ja irtaimiin. Kiinteiden ollessa kiinteistöjä ja muita lainsäädäntömme tuntemia rekisteriysköitä ja irtaimet ovat esimerkiksi huonekaluja. Kiinteistöt ovat kuitenkin tärkein ja selvästi yleisin kiinteiden esineiden ryhmä. (Tepora ym. 2010, 11.)

Kaikilla kiinteistöillä on oma kiinteistötunnus, mistä se voidaan jäljittää ja tunnistaa. Tunnus muodostuu neljästä numerosarjasta esimerkkinä 398-003-0093-0009. Ensimmäisenä on kolminumeroinen kunta, toisena kolminumeroinen sijaintinumero eli kunnan osa, kolmantena nelinumeroinen korttelinumero ja viimeisenä nelinumeroinen tonttinumero. Esimerkkinumeron kiinteistö sijaitsee siis Lahden Paavolassa Onnelantiellä tontilla numero 9. Kiinteistötunnukset on rekisteröity kiinteistörekisteriin. (Maanmittauslaitos 2011.)

Kiinteistöä myytäessä myydään aina tonttia ja sillä sijaitsevia rakennuksia. Kiinteistö tarkoittaa siis tonttia eikä itse rakennusta tai rakennuksia, joita tontilla mahdollisesti on. Poikkeuksena vuokraoikeus ja sillä sijaitsevat rakennukset, jolloin kaupankohteena on rakennus/rakennukset ja maa on kunnan omistuksessa. Enemmän tietoa vuokraoikeudesta tuli kohdassa vuokrasopimus. (Kiinteistönvälittäjän käsikirja 2010, 191.)

Kiinteistöä myytäessä laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä velvoittaa kiinteistönvälitysliikettä kertomaan toimeksiantajalle ja tämän vastapuolelle kaikki ne tiedot, jotka se tietää tai sen pitäisi tietää vaikuttavan kaupan päättämiseen. Lain tavoitteena on suojata kuluttajan asemassa olevaa toimeksiantajaa tai toimeksiantajanvastapuolta sekä turvata heidän talous. Laissa on myös eriteltynä ne asiakirjat, jotka välitysliikkeen on esitettävä ostajalle tai vuokrahuoneiston hakijalle. Nämä asiakirjat on lueteltuina seuraavan kappaleen jälkeen. (Tepora ym. 2010, 89-90.)

### Lainhuutotodistus

Lainhuutotodistuksella välitysliike varmistaa välitettävän kohteen oikean omistajan, jos kohteen omistajaa ei ole mainittu lainhuutotodistuksessa tulee välitysliikkeen hankkia selvitys myyjän omistusoikeudesta esimerkiksi kopio kauppakirjasta tai testamentista. Kohdetta välitettäessä lainhuutotodistus saa hyvän välitystavan mukaan olla korkeintaan kolme kuukautta vanha ja se tulee aina hankkia uudelleen kaupantekopäivälle. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 22.)

### Rasitustodistus

Rasitustodistuksesta ilmenee kohteeseen kohdistuvat rasitukset, kuten kiinteistöön vahvistetut kiinnitykset eli panttikirjat. Välitysliikkeen tulee selvittää, ovatko panttikirjat pantattuina luottojen vakuudeksi, kuinka paljon on panttivastuiden määrä, kenen hallussa panttikirjat ovat ja millä ehdoilla panttikirjat ovat vapautettavissa panttivastuusta. Jos panttikirjat eivät ole pantattuina, välitysliikkeen tulee varmistautua siitä, että ne ovat toimeksiantajan hallussa. Rasitustodistus saa olla enintään kolme kuukautta vanha ja uusi tulee hankkia kaupantekopäivälle. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 23.)

### Kiinteistörekisterinote

Kiinteistörekisterinotteesta ilmenee kiinteistöön kohdistuvat rasitukset sekä sen hyväksi perustetut oikeudet. Edellä mainittuja rasituksia voivat olla mm. tiet ja sähkölinjat, nämä mainitaan yleensä sen takia, että niillä saattaa olla jonkin asteinen vaikutus myytävän kiinteistön arvoon. Hyvän välitystavan mukaan kiinteistörekisterinote saa olla maksimissaan kolme kuukautta vanha ja uusi tulee hankkia kaupantekopäivälle. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 22-23.)

### Asemakaavakartta kaavamääräyksineen

Asemakaavassa määritellään yksityiskohtaisesti kunkin alueen käyttötarkoitus. Siihen merkitään kunkin rakennuksen, leikki- ja parkkipaikan sijainti sekä niiden koot ja tehokkuusluvut. Rakennuksista vielä merkitään niiden korkeus, kerrosala,

julkisivumateriaalit ja kattomuoto sekä julkisivun värit. Asemakaavakartta on siis hyvin yksityiskohtainen tiedonantaja molemmille kaupan osapuolille. Siitä näkyy, onko kiinteistön lähelle suunnitteilla kauppakeskuksia tai muita alueita, jotka saattavat vaikuttaa osto-/myyntipäätökseen. Asemakaavakartasta näkyy myös kiinteistön rajat, jotka tulee tarkistaa ennen kohteen panemista myyntiin ja selvittää, millä tavoin tontti on rajattu. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 24.)

#### Johtokartta

Johtokartta tulee hankkia niissä tapauksissa, joissa kiinteistöllä on rakennusoikeutta jäljellä ja ostajalla on mahdollisuus käyttää tätä rakennusoikeutta hyväksi. Lupa rakentamiselle tulee kuitenkin ensin varmistaa ennen rakennusoikeuden mainostamista. Johtokartasta näkee, missä kohdin naapurikiinteistölle tai asianomaiselle kiinteistölle menevät johdot sijaitsevat. Kyseisiä johtoja ovat esimerkiksi sähköjohdot. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 25.)

#### Rakennuslupa-asiakirjat (rakennuslupakuvat)

Rakennuslupa-asiakirjoista selviää, onko kaikilla rakennuksilla tarvittavat luvat ja että niiden käyttötarkoitus vastaa rakennuslupa-asiakirjojen määrittämiä. Rakennuslupa-asiakirjat saadaan yleensä toimeksiantajalta, muussa tapauksessa rakennusvalvontaviranomaisilta. Puuttuvista rakennuslupa-asiakirjoista tulee kertoa molemmille kaupan osapuolille. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 25.)

Rakennuslupakuvat puolestaan sisältävät tietoa rakennuksesta, kuten rakennusmateriaaleista, tukipilareista, vesi- ja sähköjohdoista. Ne ovat kuvia rakennuksen ulkoseinistä ja leikkauksista. Nämä ovat tärkeitä tietoja mahdollisia muutoksia suunniteltaessa ja tehtäessä. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 25.)

#### Liittymäsopimukset

Välitysliikkeen tulee toimeksiantajan avustuksella selvittää, mitä kaikkia liittymiä kiinteistöllä on ja onko niistä maksettu liittymämaksut. Rakenteilla olevien omakotitalojen liittymäsopimuksiin on kiinnitettävä sen verran huomiota, että selvite-

tään, onko kyseinen liittymäsopimus tehty vain rakennusajalle, jos on, tulee tästä ilmoittaa kaupan osapuolille. Sähkö-, vesi- ja viemäri liittymien sekä kaukolämpösopimuksen osalta on toimeksiantajalta selvitettävä sopimus ja sen siirrettävyys, jos sopimus siirretään kaupassa ostajalle. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 28.)

#### Kohteen kuntoon liittyvät selvitykset

On suositeltavaa, että välitysliike kertoo toimeksiantajalle mahdollisuudesta teettää kuntotarkastus kohteessa. Kuntotarkastus ei ole pakollinen, mutta se saattaa helpottaa kohteen myyntiä varsinkin, jos kohde on vanhempi omakotitalo. Toimeksiantaja päättää tehdäänkö kohteeseen kuntotarkastusta vai ei, mutta myös ostajalla on mahdollisuus teettää kuntotarkastus myyjän luvalla. Kohteeseen on mahdollista teettää neljä erilaista arviota:

1. Kuntoarvio, jossa tutkitaan rakennuksen rakenteellinen kunto silmä määräisesti eli mitään rakenteita ei rikota.
2. Kuntotutkimus on tarkempi tutkimus kuin kuntoarvio ja siinä perehdytään jonkin rakennuksen osan kuntoon rakenteita rikkovien menetelmien avulla.
3. Asuntokaupan kuntotarkastus on mittalaitteitten ja aistien avulla tehtävä kuntotarkastus mitään rakenteita rikkomatta.
4. Kosteuskartoituksessa selvitetään jonkin tietyn yksittäisen vaurion tai ongelman syytä ja laajuutta. Rakenteita ei rikota vaan apuna käytetään pintamittareita.

Kuntotarkastusta tehtäessä välitysliikkeen edustajan tulee mahdollisuuksien mukaan olla läsnä tarkastusta tehtäessä ja tarkastuksen jälkeen tutustuttava huolellisesti kohteesta laadittuun raporttiin. Raportti tulee käydä tarkasti läpi molempien kaupan osapuolien kanssa ja liittää mahdolliset havainnot kauppakirjaan. Vaikka kuntotarkastus on sekä myyjän että ostajan turvaksi tehty toiminto, se ei kokonaan poista myyjän vastuuta myöhemmin kohteessa mahdollisesti löytyvistä vioista. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 28.)

#### 4 KOHTEEN MYYNTIPROSESSIN VIISI VAIHETTA

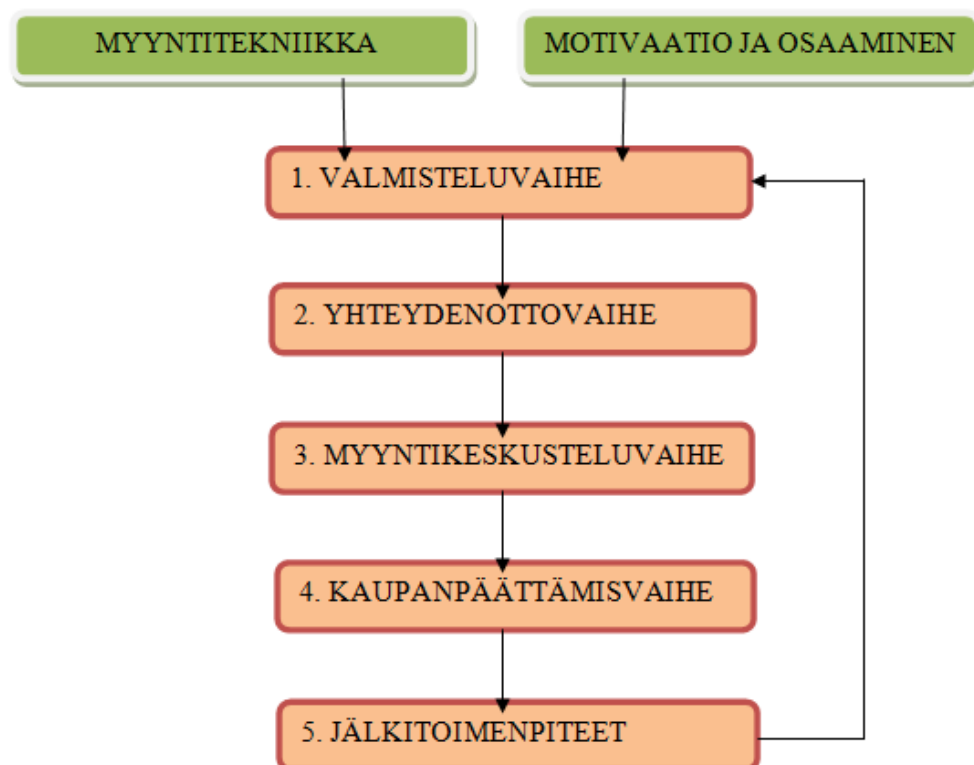
Myyntiprosessi on usean osatapahtuman muodostama tapahtumasarja, jonka tulee olla toistettavissa, kerrattavissa ja mallinnettavissa. Sen tulee edetä johdonmukaisesti ja olla tasalaatuinen sekä edetä joutuisasti. Myyntiprosessissa myyjä selvittää mahdollisimman kattavasti asiakkaan tilanteen ja tarpeet, jotta hän voi vakuuttaa asiakkaan, että juuri hänen tarjoama ratkaisu on paras. Jokainen asiakas on potentiaalinen asiakas. Tämän takia onkin tärkeää, että jokainen asiakaskontakti otetaan vastaan ja ne hoidetaan käymällä läpi myyntiprosessikaavio askel askeleelta. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla palvelluksi. Kuten Rubanovitsch ja Aalto hyvin kertovat ”*Vaikka asiakkaalla olisi useita myönteisiä kokemuksia yrityksestä, yksi heikko kokemus voi romuttaa asiakassuhteen*” (Rubanovitsch & Aalto 2007, 33). Myyntiprosessin tavoitteena on kuitenkin päästä kaikkia osapuolia tyydyttävään lopputulokseen ja tavoitteet saavuttaakseen myyjän asetettava itselleen välitavoitteita. Välitavoitteiden asettelu on helpompaa, jos käytetään jonkinlaista kaaviota, minkä mukaan edetä. (KUVIO 3.) (Lahtinen ja Isoviita 2001, 209; Rubanovitsch & Aalto 2007, 33-34.)

Myyntiprosessin sisällä on mahdollista käyttää erilaisia myyntitekniikoita. Myyntitekniikkoja on monenlaisia, mutta erityisesti asunnon myyntiin tulisi käyttää lähinnä asiakaslähtöisiä tekniikoita, koska välittäjä ei pelkästään myy materiaa eli asuntoa vaan myös unelmaa. Asiakas täytyy saada kuvittelemaan itsensä asumaan siinä talossa ja unelmoimaan sisustuksesta ja tulevaisuudesta. Asiakaslähtöiset myyntitekniikat tukevat tätä unelmien luomista ja herättävät ihmisissä tunteita, joita esimerkiksi puhelimen myynti ei saa aikaan. Kaksi hyvää esimerkkiä näistä asiakaslähtöisistä myyntitekniikoista ovat AIDASS -kaava ja ongelmanratkaisutekniikka. AIDASS -kaavan avulla myyjä pyrkii hallitsemaan asiakasta myyntikeskustelunaikana. AIDASS -kaava muodostuu sanoista: Attention, Interest, Desire, Action, Satisfaction ja Service. Ensimmäiseksi kiinnitetään asiakkaan huomio esimerkiksi puhelinsoitolla. Seuraavaksi yritetään saada hänet kiinnostumaan tuotteesta. Kolmanneksi herätetään ostajan ostonhalu ja neljänneksi saadaan ostaja ostamaan kyseinen tuote. Tuotteen ostamisen jälkeen tulee asiakastyytyväisyys ja



viimeisenä mieleen jää palvelu. AIDASS -kaavaa voidaan hyödyntää asunnon myynnissä silloin, kun ollaan varmoja siitä, mitä asiakas haluaa, koska kaava ei jätä neuvotteluille tai asiakkaan tarpeen selvittämiselle aikaa. (Lahtinen ja Isoviita 2001, 210.)

Asiakkaille, jotka vasta etsivät asuntoa tai eivät ole ihan varmoja, mitä he haluavat ja mistä, sopii paremmin ongelmanratkaisutekniikka. Ongelmanratkaisutekniikka painottaa asiakkaan tarpeiden kartoitusta, jolloin etsitään hänen ongelmiinsa sopivaa ratkaisua yhdessä. Tuotteita ei missään vaiheessa tyrkytetä, eikä asiakkaan heikkouksia etsitä vaan pyritään luomaan toimiva ja luotettava pitkäaikainen asiakassuhde. Ongelmanratkaisutekniikan onnistumisen takana tulee kuitenkin olla asiakkaan yhteistyöhalukkuus, jota ei esimerkiksi ollut AIDASS -kaavaa hyödynnettäessä. Se minkälaista lähestymistekniikkaa myyjän tulisi käyttää asiakkaansa kanssa riippuu siis täysin siitä, kuinka hyvin hän on ottanut selvää asiakkaastaan ja tästä päästäänkin hyvin myyntiprosessin ensimmäiseen vaiheeseen eli valmisteluvaiheeseen. (Lahtinen ja Isoviita 2001, 210.)



KUVIO 3. Myyntiprosessin taustatekijät ja päävaiheet (Lahtinen ja Isoviita 2001, 209)

#### 4.1 Valmisteluvaihe

Valmisteluvaiheen ensimmäinen lähtökohta on perustietojen ja -taitojen kehittäminen. Jotta mikään myyntiprosessi voisi edes alkaa, tulee myyjän selvittää, mitä he ovat myymässä ja miten. Miten tarkoittaa sitä, mikä on heidän yrityksensä toimintamalli. Omien tuotteiden lisäksi huippumyyjä tuntee kilpailijansa ja heidän tuotteet, jotta hän pystyy helpommin esittämään myyntiargumentteja, miksi juuri hänen edustaman yrityksen tuote on parempi kuin kilpailijan. Kun omat taidot ja tiedot on päivitetty, voidaan etsiä kohteesta mahdollisesti kiinnostuneita asiakkaita. (Lahtinen & Isoviita 2001, 216.)

Myyntityö menee hukkaan, jos kohdetta myydään kaikille mahdollisille asiakkaille, tämä ei aja kenenkään etua, kaikista vähiten asiakkaan, jonka aikaa on juuri hukattu. Huonot kokemukset saattavat hajottaa koko asiakassuhteen. Jotta toimivalla ja pitkäikäisellä asiakassuhteella olisi mahdollisuuksia, tulee myyjän jo heti ensitapaamisella olla huolellisesti valmistautunut. Asiakas olettaa, että myyjä on valmistautunut tapaamiseen ja selvittänyt kohteesta ja asiakkaasta kaiken tarpeellisen esimerkiksi, miksi hän on uuden asunnon tarpeessa ja aikoo nyt laittaa omansa myyntiin. Se osoittaa, että yritys on ammattitaitoinen ja asiakas on heille tärkeä. Tärkein ennakkovalmistautumisen syy onkin ajansäästö. Hyvin valmistautunut myyjä säästää aikaa turhilta kysymyksiltä tai mahdollisten lomakkeiden täytöltä ja käyttää tämän säästetyn ajan itse kohteen/palvelun myyntiin. Hyvän ennakkovalmistautumisen takana on tavoitteiden saavuttaminen. Lopullinen tavoite on tietenkin kohteen myynti ja pitkäikäisen asiakassuhteen luominen, mutta jokaisella vaiheella tulisi myös olla omat tavoitteet. Välitavoitteiden saavuttaminen on askel kohti menestyksen saavuttamista. (Lahtinen & Isoviita 2001, 216; Rubanovitsch & Aalto 2007, 42-44)

#### 4.2 Yhteydenotto asiakkaaseen

Lahtisen ja Isoviidan sanoin ”*yhteydenotto asiakkaaseen on silta valmistelun ja myyntikeskustelun välillä*” (Lahtinen ja Isoviita 2001, 217). Yhteydenoton tavoitteena onkin hyvän ensivaikutelman luominen, asiakkaan kiinnostuksen herättämi-

nen ja uuden tapaamisen sopiminen. Ensimmäinen yhteydenotto tapahtuu yleensä puhelimitse. Puhelimen välityksellä hoidettavat ensikontaktit ovat äärimmäisen tärkeitä hoitaa asiallisesti ja rauhallisesti. Puhelimesta asiakkaaseen ei voida vaikuttaa yrityksen tai myyjän ulkoisella ilmeellä samalla tavalla kuin itse asiakastapaamisella. Asiakkaan on myös helpompi kieltäytyä palvelusta puhelimesta kuin kasvotusten. Puhelun aikana myyjän tulisi pitää taukoja, jotta asiakkaalla on mahdollisuus vastata ja esittää omia toiveita ja mielipiteitä. Hyvän ennakkovalmistautumisen ansiosta suuria yllätyksiä ei pitäisi ilmetä, mutta kaikki on mahdollista. (Lahtinen ja Isoviita 2001, 217.)

Kaikkiin puhelinsoittoihin tulisi lähteä sillä mielellä, että tämä on asiakkaan edun mukaista ja myyjällä on jotain tarjottavaa. Pahin mahdollinen virhe on aloittaa anteeksipyyntöillä, joka antaa heti asiakkaalle mahdollisuuden lopettaa puhelu. Puhelun tavoitteena olisi asiakastapaamisen sopiminen, jonka seurauksena voidaan aloittaa itse kohteen myynti. Myyjän on puhelimen välityksellä vaikeaa reagoida asiakkaan tunteisiin tai muihin reaktioihin, joita hänen sanansa aiheuttavat. Kasvotusten tämä on paljon helpompaa. Tämän takia puhelun tulisi olla mahdollisimman lyhyt, ytimekäs ja määrätietoinen, jotta mikään sanottu ei saisi asiakasta epäilemään. Argumentit, miksi asiakkaan kannattaisi tavata myyjä, ovat suotavia. Ennakkovalmistautumisen avulla myyjä on saanut asiakkaasta tietoa esimerkiksi, että heille on tulossa perheenisäystä ja uuden suuremman asunnon hankinta saattaisi olla kohdallaan. Liiallisiin yksityiskohtiin ei kannata mennä, koska tarkempi neuvottelu tapahtuu itse asiakastapaamisessa. Puhelun lopussa myyjän tulisi tarjota kahta tapaamisaikaa näin hän antaa asiakkaan valita tapaamisajankohdan. Yhteenveto on myös hyvä tehdä, jotta varmistutaan, ettei kummallekaan jäänyt mitään epäselväksi tai käsitetty jotain väärin. Kiitos ajasta on myös kohdallaan. Puhelun jälkeen valmistaudutaan itse tapaamiseen, asiakkaan tiedot päivitetään asiakastietorekisteriin ja kaikki äsken sovittu kirjoitetaan ylös kertausta varten. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 57-59.)

### 4.3 Myyntikeskustelu

Myyntikeskustelu on myyntiprosessin kolmas vaihe. Tämä vaihe jaetaan vielä neljään eri vaiheeseen, jotka ovat: avaus, tarve täsmennys, tuote-esittely ja vastaväitteiden käsitteleminen. Myyntikeskusteluvaiheessa asiakas ja myyjä tapaavat yleensä ensikertaa kasvotusten. On tärkeää, että puhelimesta annettu ensivaikutelma myyjästä ei romahda heti. Myyjän tulee siis olla siististi pukeutunut, selkeäsanainen, rento ja ammattitaitoinen. Kiire tai sotkuinen olemus saattavat antaa asiakkaalle, kuvan, että häntä ei pidetä tärkeänä asiakkaana. Alussa onkin tärkeä luoda positiivinen ilmapiiri myyntikeskustelulle. Positiivista ilmapiiriä myyjä pitää yllä omalla innokkuudellaan ja varmuudella. Aikaisemmat negatiiviset lopputulokset tulee unohtaa ja keskittyä siihen, että uusi asiakas on osoittanut kiinnostustaan tarjottuun palveluun sopimalla tämän tapaamisen. (Alanen, Mälkiä ja Sell 2005, 78; Rubanovitsch & Aalto 2007, 67.)

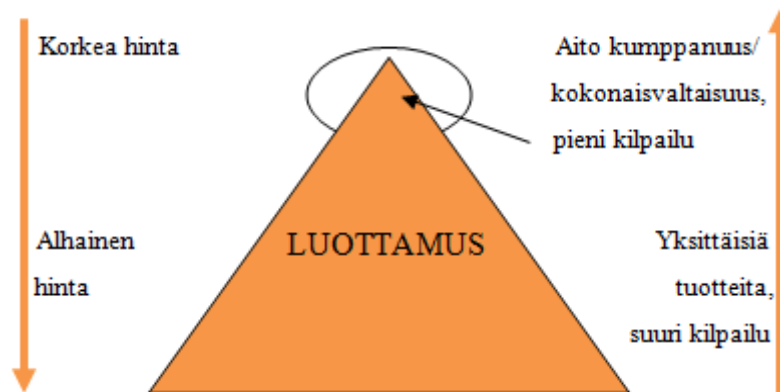
Myyntikeskustelun alussa tulisi myös sopia aikataulusta. Kummallakaan, asiakkaalla tai myyjällä, ei ole koko päivää aikaa eikä innostusta käyttää yhteen asiakastapaamiseen. Myyjän tulisi siis kysyä asiakkaan aikataulusta ja edetä sen mukaan. Vaikka suuria kauppvoja tuskin tehdään ensikohtaamisella, on tärkeää, että asiakkaalle tarjotaan ratkaisua. Sitähän puhelimesta luvattiin ja sitä asiakas tapaamiselta odottaa, ratkaisua. Hyvällä ratkaisulla ehkäistään asiakkaan yhteistyöhalukkuutta kilpailevien yritysten kanssa. (Alanen, Mälkiä ja Sell 2005, 78; Rubanovitsch & Aalto 2007, 67.)

#### 4.3.1 Avaus

Myyntikeskustelun avaus määrää, mihin suuntaan myyntikeskustelusta jatketaan. Asiakastapaamiseen saapunut henkilö odottaa aktiivista palvelua ja arvostusta hänen kiinnostuksesta yritystä kohtaan. Myyjän tulee huomioida kaikki paikalle saapuvat kättelemällä ja tervehtimällä sekä esittämällä heille kysymyksiä tasaisesti, koska ikinä ei voida tietää, kenellä on ostopäätöksessä ns. viimeinen sana. Ot-

tamalla kaikki läsnäolijat huomioon myyjä ehkäisee turhautumista, ärtymystä tai jopa suuttumista. Asiakkaiden laiminlyöminen antaa yrityksestä huonon kuvan ja työntekijöistä epäammattimaisen vaikutelman. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 73–74.)

Rehellisen ja luottamusta herättävän keskustelun taustalla on avoin keskustelu. Tervetulotoivotteluiden ja esittelyiden jälkeen myyjän tulee kertoa asiakkaalle myyntiprosessin kaikki vaiheet. Myyjä käy läpi nämä kaikki vaiheet asiakkaan kanssa. Myyntiprosessin vaiheiden selittämisen jälkeen asiakas ei koe uteluna myyjän tiedustelua hänen tarpeistaan ja toivomuksistaan. Myyjän menetellessä näin asiakas saa prosessista selkeän ja rehellisen sekä myyjästä järjestelmällisen kuvan. Kun asiakas on saanut yrityksen toiminnasta hyvän kuvan, on myyjällä mahdollisuus kysyä, sopiiko edellä mainittu etenemistapa hänelle, antaen asiakkaalle kuvan, että hänellä on kaikki valta käsissään. Suostuessaan ehdotettuun etenemistapaan asiakas sitoutuu myyntiprosessiin. Tästä voi alkaa pitkäikäinen, luotettava asiakassuhde. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 73-74.)



KUVIO 4. Hinnan ja kumppanuuden kolmio (Rubanovitsch & Aalto 2007, 75.)

Pitkäikäisen asiakassuhteen yhtenä hyvänä puolena yritykselle on korkea hinta. Kuten Rubanovitsch ja Aalto teoksessaan toteavat ”asiakas on valmis maksamaan jopa 15-20 prosenttia enemmän, jos hän pystyy keskittämään asiointinsa samaan yritykseen” (Rubanovitsch & Aalto 2007, 74). Asiakas on valmiimpi maksamaan hieman enemmän, kun hän on varma, että yritys pystyy vastaamaan hänen tarpei-

siinsa ja hyöty on kokonaisuudessaan perusteltu. Myyjän harvoin tarvitsee kilpailulla hyvällä asiakaspohjalla olevista asiakkaista muiden samalla alalla toimivien myyjien kanssa, toisin kuin ne myyjät joiden asiakaskanta koostuu yksittäisistä halvemman hinnan perässä menevistä asiakkaista. (KUVIO 4.) (Rubanovitsch & Aalto 2007, 74-75.)

#### 4.3.2 Tarvetäsmennys

Tarvetäsmennyksessä eli tarvekartoituksessa asiakkaalle esitetään kysymyksiä siitä, mitä hän haluaa ja mitä hän tarvitsee. Rubanovitschin & Aallon sanoin ”*tarvekartoituksen tavoitteena on selvittää asiakkaan tämänhetkiset tarpeet ja tulevaisuuden näkymät sekä asiakkaan tuotteeseen ja palveluun liittyvät odotukset*” (Rubanovitsch & Aalto 2007, 78). Myyjän tehtävänä onkin kääntää asiakkaan huomio pois hinnoista ja auttaa häntä keskittymään kokonaistilanteeseen. Hyvin tehdyn järjestelmällisen tarvekartoituksen etuina ovat tyytyväinen ja uskollinen asiakas. Huonosti tai puutteellisesti tehdyn tarvekartoituksen lopputuloksena saattaa olla katastrofi, jolloin asiakkaalle myydään täysin väärä ja sopimaton tuote ja jatkuva asiakassuhde on pilalla. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 78-79.)

Tämä on myyntiprosessin tärkein vaihe. Tässä vaiheessa myyjä antaa asiakkaan puhua ja itse päättelee vastauksista sen, minkälaisen ihmisen kanssa hän on nyt tekemisissä. Myyjän tulee osoittaa, että hän on kiinnostunut palvelemaan asiakasta. Tarvekartoitusvaiheessa ei vielä esitellä tuotteita tai hyötyjä vaan ainoastaan selvitetään, mitä asiakas on hakemassa ja mihin tarkoitukseen. Asiakas ei hyödy myyjästä, joka muistaa tuotteen kaikki ominaisuudet ulkoa, mutta ei ole laisinkaan tietoinen siitä, mitkä näistä ominaisuuksista ovat asiakkaan kannalta tärkeimpiä. Saadakseen vastauksen näihin kysymyksiin myyjän on jo ennalta mietittävä, mitä tietoja hän asiakkaalta tarvitsee löytääkseen parhaimman ratkaisun. Onkin mahdollista, että myyjä ei saa kaikkea tarvittavaa tietoa yhdellä asiakastapaamisella, vaan tapaamisia tarvitaan useita. (Alanen, Mälkiä ja Sell 2005, 82; Rubanovitsch & Aalto 2007, 77-78.)

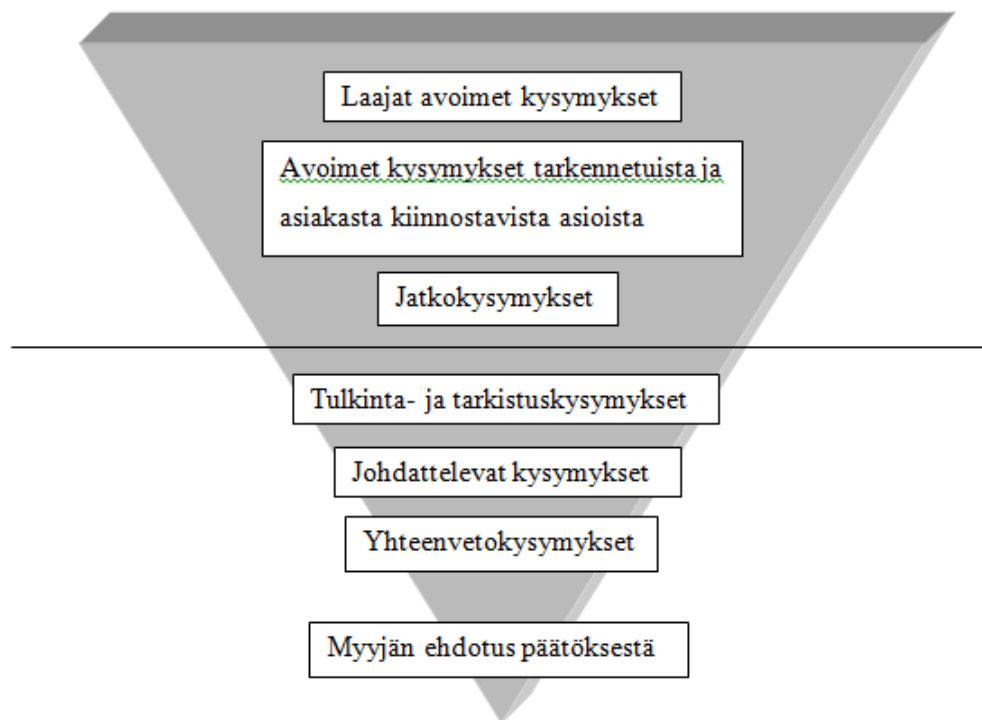
Mitä sitten asiakkaalta tulisi kysyä ja miten? Tärkeimpiä tietoja, joita myyjä tarvitsee ovat:

- kuka käyttää tuotetta?
- mihin ja missä tuotetta käytetään?
- koska asiakas tarvitsee tuotteen?
- mitkä asiat ovat tärkeitä asiakkaalle?
- kuinka usein tuotetta käytetään?

Vastauksia näihin kysymyksiin saadaan kysymällä, mutta osaan vastaus voidaan päätellä. Tarvekartoitus onkin hyvä aloittaa avoimella kysymyksellä, jolla saadaan tilanne rennoksi ja samalla saatetaan saada tietoa, joka jo kattaa seuraavan kysymyksen. Jotta asiakkaalta saadaan kattavia vastauksia, tulisi kysymysten olla sopivan haasteellisia. Haasteellinen kysymys auttaa asiakasta havainnoimaan ja selvittämään omaa näkökulmaansa. Se myös antaa asiakkaalle mahdollisuuden ajatella asiaa aivan uudelta kannalta, jolloin vastaukset ovat myös usein monisanaisempia ja antavat myyjälle paremman kuvan asiakkaan tilanteesta. Kysymysten on tärkeää johtaa johonkin. Asiakas on kiinnostunut vastaamaan ja pohtimaan vastauksia vain sen aikaa, kun hän itse hyötyy siitä jotain. Myyjän tulee siis aina selvittää asiakkaalle, miksi hän esitti edellisen kysymyksen ja mitä seuraavalla haetaan. Asiakkaalla tulee olla tunne, että häntä ymmärretään. (Aalto, Mälkiä ja Sell 2005, 84–85.)

Hyvä myyntitilanteissa hyödynnetty tarvekartoituksen malli on suppilomalli (KUVIO 5.). Suppilomallin idea on nimensä mukaan edetä laajoista avoimista kysymyksistä tarkkoihin ja yksityiskohtaisempiin kysymyksiin. Suppilomallin avulla myyjä saa selville asiakkaan tärkeimmät arviointikohdat. Nämä tarkoittavat päätöskriteereitä, joiden pohjalta asiakas tekee myönteisen ostopäätöksen. Esimerkiksi suppilomallia kiinteistönvälittäjä voisi hyödyntää asunnon myymiseen. Kiinteistönvälittäjä voisi aloittaa kysymällä asiakkaalta ”Mitä voitte kertoa tämän hetkisestä asumistilanteestanne?”. Kysymys on avoin ja asiakas helposti tuo esiin nykyisen asumistilanteensa huonot puolet, joiden takia hän on nyt joko myymässä vanhaa ja/tai ostamassa uutta asuntoa. Seuraavaksi voitaisiin kysyä, vaikka ”Mikä erityisesti on saanut teidät harkitsemaan asunnon vaihtoa?”. Tällä kysymyksellä haetaan jotain tiettyä ja suurinta syytä, joka on saanut asiakkaan astumaan yrityk-

seen sisään. Kysymyksissä edetään koko ajan suppeampiin kysymyksiin. Lopulta päästään suppilon kapeimpaan kohtaan, jossa kiinteistönvälittäjä voi esittää myymässä olevalle asiakkaalle omaa myyntistrategiaansa tai ostajalle myynnissä olevia asuntoja, jotka täsmäävät asiakkaan tarpeisiin. (Lahtinen ja Isoviita 2001, 218; Alanen, Mälkiä ja Sell 2005, 87.)



KUVIO 5. Suppilomalli (Alanen, Mälkiä ja Sell 2005, 87.)

#### 4.3.3 Tuote-esittely

Tarvetäsmennyksen jälkeen myyjä on valmis esittelemään asiakkaalle mielestään parhaimman ratkaisun. Se, että myyjä vain perustelee asiakkaalle tuotteiden vahvuudet ja heikkoudet, plussat ja miinukset listalta, ei vielä riitä takaamaan onnistunutta kauppaa, vaikka tuote olisikin oikea. Myyjän on osattava valita vahvuuksista ne, joista on asiakkaalle eniten hyötyä ja etua. Hyvä apukeino on OEH - analyysi. OEH -analyysillä myyjä pystyy vertailemaan oman firman tuotteita kilpaleviin kuitenkin haukkumatta kilpailijaa. OEH tulee sanoista ominaisuudet, edut ja hyödyt. (KUVIO 6.) (Lahtinen ja Isoviita 2001, 219.)



OEH -analyysin osien esitysjärjestys tuote-esittelyssä

- |               |                                     |
|---------------|-------------------------------------|
| 1. Hyöty      | - Herätetään huomio ja mielenkiinto |
| 2. Etu        | - Selvitetään, mistä hyöty johtuu   |
| 3. Ominaisuus | - Todistetaan edun olemassaolo      |

KUVIO 6. OEH -analyysi (Lahtinen ja Isoviita 2001, 219.)

Harvat asiakkaat ostavat tuotteen pelkästään sen ominaisuuksien vuoksi vaan sen, että siitä on heille etua. Tuotteen eduista tuleekin nostaa esiin ne, jotka ovat parempia kuin kilpailijoiden tarjoamissa. Tässä huippumyyjä ja keskivertomyyjä eroavat, koska huippumyyjä tietää, mitä asiakas ei löydä kilpailijan valikoimasta, ainoastaan heidän. Myyntiin saa lisävoimaa, kun vielä kertoo, mitä hyötyä tuotteesta on asiakkaalle. Jokaisen myyjän tulisikin lähteä aina siitä liikkeelle, että asiakas ei tiedä tuotteen hyödyistä, vaan ne pitää hänelle selittää. Hyöty on syy ostaa tuote eli motiivi. Myyjä täyttää asiakkaan tarpeet hyödyillä ja eduilla, ei ominaisuuksilla. Asiakkaalla täytyy olla myös mahdollisuus tutustua tuotteeseen ja todeta myyjän esittämät argumentit oikeiksi. Näin liioittelulle ei jää tilaa. Paras myyntistrategia onkin esittää paras perustelu, vasta kun muut perustelut eivät tehoa. Parhaasta perustelusta ei siis tule aloittaa. (Lahtinen ja Isoviita 2001, 219-220; Rubanovitsch & Aalto 2007, 106.)

Toinen asia, joka myyjän tulisi jättää viimeiseksi, ovat halvat tarjoustuotteet. Kaikilla asiakkailla on oikeus nähdä ja ostaa parasta. Myyjän ei siis tule luokitella asiakkaita ulkomuodon perusteella köyhemmäksi tai ala-arvoisemmaksi kuin joku muu asiakas. On noloa huomata, että asiakas olisikin ostanut kalliimman ja paremman tuotteen, kuin sen, mitä myyjä hänelle tarjosi ”parhaana ratkaisuna”. Myyjän tulisi siis edetä kalliista halvempaan asiakkaan tunnetiloja seuraten. Tällä tavoin asiakas paljon todennäköisemmin ostaa kalliimman tuotteen kuin, jos myynti aloitetaan halvasta päästä. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 99-100.)

Nykypäivän asiakkaat tekevät yhä useammin ostopäätöksen tunnesyistä, vaikka perustelevatkin päätöksensä järkeysin muille ja itselleen. Tämän takia myyjän tulisikin aloittaa tuote-esittely kalliimmista tuotteista, koska asiakas yleensä unelmoi ja haaveilee luksustuotteista, joita voisi esitellä muille. Tunnesyiden selvittä-

minen on vaikeampaa kuin järkipäisten syiden, joten myyjän kannattaa kiinnittää erityisesti huomiota asiakkaan kehonkieleen ja ilmauksiin. Tunneperäisiä ostomotiiveja ovat muun muassa: itsetunnon ja statuksen kohottaminen, turvallisuudentunteen kohottaminen ja halu näyttää muille ihmisille ja ystäväpiirille. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 105.)

Varmimpia tapoja karkottaa asiakas on puhua ns. myyjien kieltä. Myyjä saattaa helposti huomaamattaan puhua tuotteen ominaisuuksista lyhenteillä tai muuten vaikeasti ymmärrettävillä sanoilla. Tämä saattaa saada asiakkaan hämilleen tai tuntemaan omat tiedot riittämättömiksi ja herättää vain enemmän kysymyksiä kuin vastauksia tuotteesta. Asiakas pelästyy ja helposti palaa vanhaan tuttuun tuotteeseen ostamatta uutta hänen tarpeisiinsa parempaa tuotetta. Myyjän onkin tärkeää ymmärtää, milloin asiakkaalle voi puhua teknistä kieltä ja milloin sanat tulee avata selkokielelle. Tärkeää on myös pitää taukoja ja antaa asiakkaan puhua. Mikään ei ärsytä enempää kuin omaa ääntään rakastava myyjä, joka luettelee ominaisuuksia ja perusteluja taukoamatta luullen, että tämä nostaa asiakkaan ostohalukkuutta. Asiakas on kiinnostunut tuotteesta vain niin kauan, kun puhutaan hänelle hyötyä tuottavista ominaisuuksista. Tässä tarvekartoitus taas nostaa päätään. Myyjän tulee kuunnella asiakasta ja tarvekartoituksen pohjalta valita hänelle sopiva tuote ja pitää siitä lyhyt myyntipuhe, enempää ei tarvita, jos tuote on oikea. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 108-110.)

#### 4.3.4 Vastaväitteet ja niiden käsitteleminen

Tuskin yksikään hyvä myyntineuvottelu sujuu ilman vastaväitteitä. Vastaväitteitä asiakas esittää yleensä silloin, kun hän haluaa lisää tietoa tuotteesta ja näin testaa myyjän tietämystä. Tämän takia vastaväitteet ovat usein mahdollisuus, koska ne voidaan kääntää ostopäätöstä tukevaksi. Myyjän ei siis tule pelätä vastaväitteitä vaan käsitellä ne asiallisesti yksitellen osana myyntineuvottelua. (Alanen, Mälkiä ja Sell 2005, 96-97.)

Myyjän olisi hyvä valmistautua vastaväitteisiin jo ennen tapaamista. Hänen tulisi jo ennalta miettiä, miten vastaan asiakkaan vastaväitteisiin. Tapoja on kolme eri-

laista. Ensimmäinen tapa on miettiä muutama vastaväite, jonka asiakas luultavasti esittää, ja sille vastaus. Ennakolta vastaaminen helpottaa asiakasta, koska usein kysymysten esittäminen on monelle vaikeaa, ja se myös nopeuttaa myyntineuvottelua. Myyjä tunnistaa asiakkaan epäilevistä eleistä ja ilmeistä, milloin on aika esittää ennakolta mietitty vastaus mahdolliseen kysymykseen. Toinen tapa on eniten käytetty eli heti vastaaminen. Jos myyjällä ei ole mitään erityistä syytä lykätä vastausta tuonnemmaksi, tulee hänen vastata kysymykseen välittömästi. Heti vastaamisella on monia muotoja. Huippumyyjä tunnistaa asiakkaastaan, mikä vastaamismuoto häneen tepsii. Muotoja on kolme erilaista. Jos asiakkaan kysymys on selvästi asiaankuulumaton tai loukkaava, myyjä voi olla kuin ei olisi kuullutkaan vastaväitettä. Myyjän kysyessä, mitä asiakas sanoikaan, harva asiakas toistaa loukkaavaa kommenttiaan uudelleen. Myyjä voi myös yrittää myötäillä asiakasta. Myyjän käyttäessä ”kyllä, kyllä...mutta” – lausetta asiakas on helpottunut, koska hänen näkökulmansa on otettu myös huomioon. Korvaamismenetelmässä myyjä korvaa, jonkin asiakkaan mielestä tärkeän ominaisuuden hyödyllä, esimerkiksi huoneiston pieni pinta-ala helpottaa siivoamista. Näitä tekniikoita apuna käyttäen myyjä on askeleen lähempänä kaupan päättämistä. Kolmantena myyjä voi käyttää myöhemmin vastauksen tekniikkaa. Jos asiakas kyselee tuotteiden hinnoista jo ennen tarvekartoitusta, on myyjän hyvä lykätä kysymystä tuonnemmaksi. Asiakas saattaa muokata omaa hintahaitariaan kuulleessaan tuotteen hyödyistä ja eduista. (Lahtinen ja Isoviita 2001, 222.)

Eniten vastaväitteitä esitetään tuotteen hinnasta. Asiakas ei usko tuotteen vastaavan hänen tarpeitaan tai tuottavan tarpeeksi hyötyä ollakseen niin kallis. Myyjän tulisikin kuunnella asiakasta ja sitä, mitä hän oikeasti sanoo. Ilmaisiko asiakas juuri ettei hänellä ole varaa tuon hintaluokan tuotteisiin vai haluaako hän lisää tietoa tuotteen ominaisuuksista, jotka vastaavat hänen tarpeitaan. Jos kyseessä on asiakas, jolla ei ole varaa kyseiseen tuotteeseen, myyjän tuskin kannattaa käyttää enää aikaa kyseisen tuotteen myymiseen vaan siirtyä halvempaan, enemmän asiakkaan hintaluokkaan sopivampaan tuotteeseen. Kun myyjä on perehtynyt asiakkaan tilanteeseen ja tämän arvostamiin asioihin, hänen on helpompi ymmärtää vastaväitteitä ja niiden oikeita syitä. (Alanen, Mälkiä ja Sell 2005, 96-97.)

Vastaväitteet eivät ole henkilökohtainen hyökkäys myyjää kohtaan eikä niitä saa ottaa loukkauksena. Asiakas esittää vastaväitteitä ainoastaan testatakseen myyjää, parantaakseen omia neuvotteluasemiaan tai alustaakseen hintaneuvottelua. Tällaisessa tilanteessa myyjän on virheellistä luulla, ettei asiakas olisi kiinnostunut tuotteesta. Myyjä ei saa luovuttaa vaan tilanne tulee ottaa vastaan haasteena, joka on mahdollisuus voittaa. Myyjän tulee vastata kysymyksiin ja vastaväitteisiin ymmärtävästi niin ettei asiakas loukkaannu tai tunne itseään huonommaksi. Myönteistä neuvotteluilmapiiriä täytyy pitää yllä, jotta olisi mahdollisuus päästä kaupan päättämisvaiheeseen. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 118-119.)

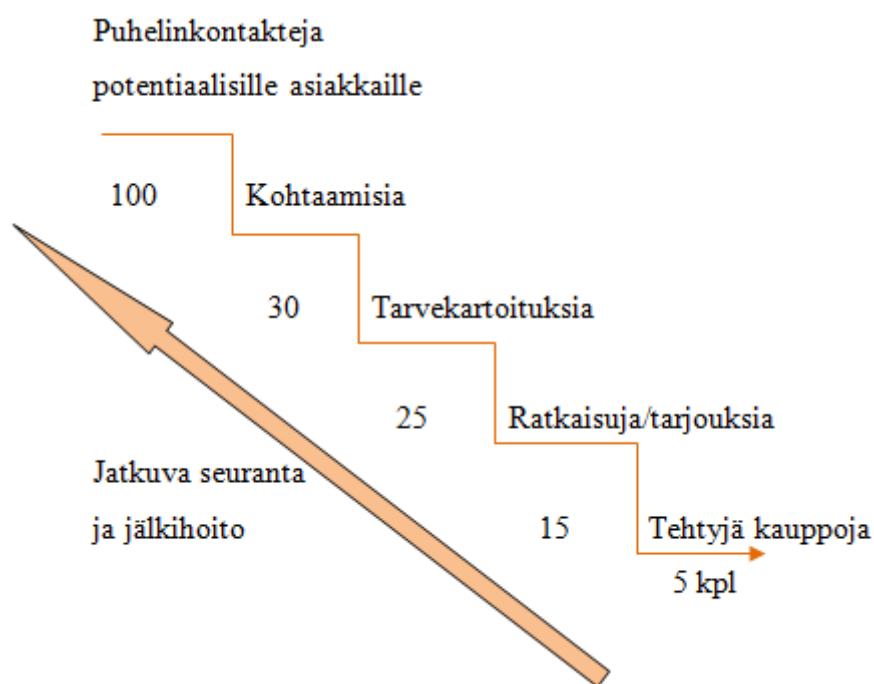
#### 4.4 Kaupan päättämisvaihe

Kaupan päättämisen tulisi olla kaikkien myyjien lopullinen tavoite myyntiprosessissa. Lähes poikkeuksetta voidaan pitää hyvänä periaatteena sitä, että myyjä tekee ostopäätökseen tähtäävän aloitteen. Myyjä on johdatellut myyntikeskustelua tähänkin asti, joten on vain loogista, että hän myös tekee aloitteen kaupantekoon. Myyntiprosessi kaatuu helposti viime metreillä, jos myyjä ei ole aktiivinen ostopäätöksen eteenpäin viemisessä. Asiakkaalle ei tule antaa mahdollisuutta poistua myyntikeskustelusta ilman jonkinlaista tarjousta. Jos asiakas tarvitsee lisää aikaa miettiä, hänellä on ainakin jotain konkreettista, mitä verrata kilpailijoiden tarjouksiin. Ilman tarjousta hän luultavasti unohtaa edes käyneensä myyntineuvottelua. (Alanen, Mälkiä ja Sell 2005, 108-109.)

Kaupan päättämisvaiheeseen päästään vasta, kun asiakkaalla ei enää ole vastaväitteitä. Myyjän onkin opittava huomaamaan oikeat signaalit, milloin asiakkaalle voi ehdottaa kaupan hyväksymistä. Liian aikainen ehdotus antaa asiakkaalle kuvan, että kaikki ei ole kohdallaan, hänelle ei ole kerrottu kaikkea ja ehkä häntä yritetään huijata. Liian myöhään tehty ehdotus antaa asiakkaalle liikaa miettimisaikaa, jolloin epäilykset voimistuvat ja asiakas luulee tarvitsevänsä vielä lisää aikaa miettiä. Varsinkin niissä tilanteissa, joissa kyseinen ostokohde on hänelle suuri investointi, kuten asunto. Moni myyjä pelkääkin tätä viimeistä vaihetta ehkä, koska sen ajoitus on niin tärkeä tai sitten he pelkäävät epäonnistumisen tai torjutuksi tulemisen tunnetta. Pelko tyrkyttämisestä on myös yleistynyt. Suomi kuitenkin on

enemmän itsepalvelumaa verrattuna moneen muuhun Euroopan maahan. Näistä peloista on päästävä eroon tullakseen huippumyyjäksi. Kaikki kaupat eivät voi onnistua, vaikka tekisi kaikkensa. Myyntirappuset onkin oiva helpotus tähän pelkoon. Jokainen myyjä voi rakentaa omat myyntirappuset, jotta näkisi kuinka monta kauppaa hän tekee verrattuna kontakteihin, jotka hän otti ennen myyntineuvotteluun pääsemistä. Näin saadaan realistinen kuva myyjän onnistumisasteesta.

(KUVIO 7.) (Alanen, Mälikä ja Sell 2005, 108-109.)



KUVIO 7. Myyntirappuset (Rubanovitsch & Aalto 2007, 50.)

Myyntirappusten luvut ovat vain esimerkkejä. Jokainen myyjä voi itse muutaman kerran jälkeen päätellä omat lukunsa ja haastaa itsensä ensikerralla tuplaamaan puhelinkontaktien määrä ja katsoa, mitä se tekee tehtyjen kauppia lukumäärälle. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 50.)

Huippumyyjä huomaa asiakkaan ostosignaalit ja tietää, milloin on oikea aika ehdottaa tarjousta. Hyvä tarvekartoituksen selvittäminen ja hyötyjen esittely menevät hukkaan, jos kauppia ei uskalleta tai osata päättää.

*”Tärkeimpiä kaupan päättämistapoja ovat suoran osto-kehotuksen esittäminen, vaihtoehtojen antaminen, suostuminen asiakkaan erikoistoivomuksiin, asiakkaan itsetunnon kohottaminen, ostopäätös kokeilun avulla, referenssien käyttäminen ja alustavan tilauksen tekeminen” (Rubanovitsch & Aalto 2007, 133).*

Tehdäänkö sopimus? – kysymyksen perään myyjän tulee odottaa vastausta. Moni myyjä menee metsään siinä, että he puhuvat vastauksen päälle tai ehdottavat vastausta itse esimerkiksi vastaamalla ”vai haluatteko vielä vertailla muita tuotteita?” Asiakas menee sekaisin ja sopimus jää luultavasti tekemättä. Myyjä siis esittää kysymyksen, on hiljaa ja kuuntelee vastauksen. Vastauksen ollessa ei, myyjä voi kysyä syytä. Näin päästään taas neuvottelemaan tuotteesta. Asiakasta ei kuitenkaan saa painostaa sopimuksen tekemiseen, jotta hänelle jäisi positiivinen kuva myyjästä. Kauppaa voidaan tehdä joskus toiste, mielikuvan myyntineuvottelusta jäädessä hyväksi. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 133-134; Lahtinen ja Isoviita 2001, 223.)

Vastauksen ollessa kyllä, myyjä ja asiakas pääsevät tekemään sopimusta. Myyjän tulee käydä sopimus tarkasti läpi asiakkaan kanssa sekä vastata mahdollisiin lisäkysymyksiin. Sopimusta tehtäessä kerrataan vielä, mitä tuli sovittua ja miten tästä edetään. Molemmat kaupan osapuolet saavat alkuperäisen kappaleen sopimuksesta. (KK ry:n ohje hyvästä välitystavasta, 39.)

#### 4.5 Jälkitoimenpiteet

Sopimuksen teon jälkeen myyjällä on velvollisuus ottaa asiakkaaseen yhteyttä. Mitä nopeammin yhteydenotto tapahtuu sen parempi. Yhteydenotolla esimerkiksi puhelinoitolla saadaan asiakkaalta tärkeää palautetta tuotteesta. Jos palaute on hyvää, myyjä on onnistunut tehtävässään tyydyttää asiakkaan tarpeet ja lisämyynti on mahdollista. Jos palaute puolestaan on huonoa, on asiakaspalvelun kannalta parasta tarjota asiakkaalle korvausta, jotta asiakkaalle ei jäisi täysin väärä kuva yrityksestä. Hyvin palveltu asiakas kertoo kokemuksestaan yhdelle, mutta huonosti palveltu kymmenelle. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 155.)

Seurannan tavoite on luoda pysyviä asiakassuhteita. Ilman yhteydenottoa lisäämyynti on olematonta, varsinkin silloin, kun yrityksestä on luvattu ottaa yhteyttä myöhemmin. Lisäksi seurannalla varmistetaan palvelun toimivuus, ostopäätöksen tukeminen sekä mahdollisten puutteiden korjaaminen. Seuranta on erityisen tärkeää silloin, kun asiakas on tehnyt rahallisesti ison ja tunteita herättävän sopimuksen. Asiakkaat saattavat potea ”ostokrapulaa”, jolloin heille herää epävarmuutta oikean päätöksen tekemisestä. Näissä tilanteissa seurantasoitolla myyjä tukee asiakkaan päätöstä ja poistaa epävarmuutta. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 156.)

Jälkihoito ei päteä ainoastaan uusiin asiakkaisiin. Asiakasuskollisuuden säilyttämiseksi, minkä pitäisi olla jokaisen myyjän tärkein tavoite, myyjän tulee pitää yhteyttä myös vanhoihin asiakkaisiin. Miksi vaivautua luomaan pelkästään uusia asiakassuhteita, joilla ei ole pitkän tähtäimen tulevaisuutta. Vanhat asiakkaat ovat myyjälle jo ennestään tuttuja, joten heidän kanssaan käytävät uudet myyntineuvottelut eivät kestä ajallisesti kauan. Asiakas ei myöskään tarvitse niin paljon varmistusta omalle päätökselleen, koska luottamus myyjään ja edelliset positiiviset kokemukset antavat hänelle turvaa. Tärkeintä on pitää vanhoja asiakkaita ajan tasalla tarjonnasta ja sopimuksen etenemisestä. Esimerkiksi toimeksiantaja, joka tekee neljän kuukauden sopimuksen asunnon välitysliikkeen kanssa, tarvitsee väliaikatietoja asuntonsa myynnin etenemisestä, jotta hänen ja kiinteistönvälittäjän välille voisi muodostua side. Sen lisäksi, että vanhojen asiakassuhteiden ylläpitäminen on aikaa säästävää, on se myös kannattavaa rahallisesti. On arveltu, että uuden asiakkaan hankkiminen maksaa moninkertaisesti tavallisten palvelutoimintojen verran verrattuna vanhan asiakassuhteen ylläpitokustannuksiin. Alanen ym. selitti asian hyvin näin: *”Jos nykyisen asiakassuhteen hoitaminen vaatii myyjältämme yhden aikayksikön, uuden asiakassuhteen rakentaminen vaatii viisi aikayksikköä, mutta menetetyn asiakassuhteen uudelleen rakentaminen jopa 25 aikayksikköä.”* (Alanen ym. 2005, 114-115.)

Jälkihoitoon ei kuulu ainoastaan asiakkaan yhteydenotto. Myyntiraportin teko on myös oleellinen osa jälkihoitoa. Myyntiraporttiin myyjä kirjaa asiakkaan tiedot, jotta yrityksen muut myyjät voivat markkinoida asiakasta kiinnostavia kohteita hänelle. Myyntiraportista näkyy kenen asiakas on kyseessä, milloin ja missä asia-

kastapaaminen tapahtui, käynnin syy, tulokset, mahdolliset valitukset ja huomautuksen sekä jatkotoimenpiteet. (Lahtinen ja Isoviita 2001, 223.)



## 5 CASE – ASUNTO-OSAKEYHTIÖMUOTOISEN HUONEISTON MYynti

Työn empiriaosana on teemahaastattelu, joka on yksi kvalitatiivisen tutkimuksen laji, Huoneistokeskus Oy:n myyntineuvottelija X:n kanssa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja tavoitteena on löytää ja paljastaa tosiasioita. Teemahaastattelun avulla siis tarkasteltiin aineistoa monipuolisesti erinäkökulmista eikä pyritty testaamaan hypoteesia tai teorian oikeellisuutta. Teemahaastattelu toteutettiin Huoneistokeskus Oy:n tiloissa 28.9.2011 kello 12 alkaen. Haastattelu kesti noin kaksi tuntia. Haastattelu-tilanteessa olivat mukana haastateltava ja Elisa Vahtokari, haastattelija. Haastattelu äänitettiin tietokoneelle, josta sitä sitten hyödynnettiin myöhemmin. Kysymysten pohjana haastattelija käytti tutkimuksen teoriaosassa käytettyä myynnin viiden vaiheen kaaviota ja siihen lähteenä käytettyjen kirjojen tietoa. Kysymysten lomassa myyntineuvottelija X esitti omia mielipiteitä ja aatteitaan, jotka sivusivat kysymystä, mutta vastasivat myöhempiin kysymyksiin, joten haastattelu eteni nopeasti ja jouhevasti kysymyksestä toiseen. Kysymykset olivat avoimia, jotta haastateltava saisi enemmän aihetta puhua ja kuvailla toimintaansa myyntineuvottelijana. Ympäristö oli rauhallinen ja molemmat haastattelun osapuolet olivat rauhallisia ja tuttavallisia.

Haastatteluun osallistui vain yksi haastateltava, joten tutkimuksen luotettavuutta ei voida täten todistaa. Luotettavuuden lisäksi yleistettävyyttä kärsii, koska haastateltavia oli vain yksi.

Myyntineuvottelija X on ollut Huoneistokeskus Oy:n palveluksessa vuodesta 2008 lähtien ja on sinä aikana suorittanut KiAT -nimisen tutkinnon. KiAT tarkoittaa kiinteistövälitysalan ammattitutkintoa. Ennen kiinteistövälitysalalle siirtymistä hän oli töissä markkinoinnin alalla, josta juontuvat hänen hyvät asiakaspalvelutaidot sekä hyvä ihmistuntemus. Aikaisempaa työkokemusta kiinteistövälitysalalta hänellä ei ollut, mutta muutto Helsingistä Lahteen antoi mahdollisuuden kokeilla jotain uutta.

Kuten aikaisemmin tutkimuksen teoriaosassa mainitaan, alalle ei vaadita vielä minkäänlaista koulutusta. Tämä antoi myyntineuvottelija X:lle mahdollisuuden vaihtaa markkinoinnin ja myynnin puolelta Huoneistokeskus Oy:n henkilöstöön. Kuitenkin alalla jo lähes neljä vuotta työskenneltyään ja itseään kouluttaessaan myyntineuvottelija X on huomannut alalla vaadittavan koulutuksen tärkeyden. Hän onkin sitä mieltä, että kiinteistönvälitysalan ollessa oma alansa se myös tarvitsee oman koulutusohjelmansa korkeakoulusta. Koulutusta tarvitaan lähinnä siksi, että ala on niin laaja. Sillä on omat lakipykälät, jotka alati muuttuvat sekä tietoa tarvitaan niin talonrakentamisesta kuin tekniikastakin. Kirjallisen tiedon lisäksi myyntineuvottelija X painottaa paikallistuntemuksen tärkeyttä. On helpompaa ja asiakasystävällisempää asunnon myynnin kannalta, kun tuntee alueen ja lähiseudut sekä missä on kauppa ja lähin koulu.

Kiinteistönvälitysalalla myynti on hyvin kausiluontoista ja riippuvainen maailmantaloudesta. Myyntineuvottelija X arvelee myyvänsä keskimäärin noin 5-6 asuntoa kuukaudessa, joista suurin osa on asunto-osakeyhtiömuotoisia huoneistoja. Lahti kuitenkin on paikkakuntana hyvä, koska täältä myös löytyy kiinteistöjä, vapaa-ajan asuntoja sekä pien- ja rivitaloja, mikä tuo vaihtelevuutta asunnon myyntiprosessiin sekä työpäivään itsessään.

Kiinteistönvälitysalan hyvinä ja huonoina puolina hän pitää työaikojen puutetta. Huonona siksi, että itselleen on muistettava varata välillä vapaa-aikaa, koska työt eivät lopu koskaan ja niin paljon töitä saa tehdä kuin vain haluaa ja välillä on jopa pakko, koska työ on provisiopalkkaista. Työ on myös hyvin asiakkaiden mielen mukaan menemistä. Työaikojen puuttuessa helposti oletetaan, että kiinteistönvälittäjän palveluita saa aina ja työpäivän pituus määräytyykin asiakkaiden menojen mukaan. Hyvänä puolena työaikojen puute ilmenee juuri siinä, että itse saa määrätä milloin on vapaalla ja milloin töissä. Itse saa päättää kuinka aktiivinen on, koska palkkaa saa juuri sen verran, kun tekee töitä. Asiakkaat ovat myös yksi tämän alan suola. Erilaisten asiakkaiden kanssa on mukava tehdä töitä. Iät ja taustat vaihtelevat suuresti. Mikään päivä ei ole samanlainen kuin eilinen oli tai huomina tulee olemaan myyntineuvottelija X huomauttaa.

## 5.1 Ensimmäinen yhteydenotto

Toisin kuin esimerkiksi auton myynnissä asunnon kohdalla ensimmäinen kontakti asiakkaaseen tapahtuu yleensä puhelimen välityksellä tai kasvotusten, joten myyntipuheen valmistelulle ei ole aikaa. Autoa myytäessä myyjä tuntee tuotteen ja tietää sen myyntivaltit, kiinteistönvälittäjä ei tunne kohdettaan etukäteen vaan joutuu tutustumaan siihen vasta ensikontaktin jälkeen. Ensimmäisen liikkeen asunnon myynnissä tekee myös asiakas. Asiakas ottaa yleensä yritykseen yhteyttä, joko puhelimitse, sähköpostilla tai tulee käymään toimistolla, ja kertoo omasta asunnonmyyntitarpeestaan.

Ensimmäinen yhteydenotto asiakkaaseen tapahtuu siis puhelimitse. Sähköpostilla tulleeeseen yhteydenottopyyntöön myyntineuvottelija X vastaa soittamalla asiakkaalle ja sopii tapaamisajan. Tapaamisajan lisäksi puhelimesta pyritään saamaan mahdollisimman tarkkaa tietoa asunnosta, jotta tapaamisessa ei tarvitse käydä kaikkea ensikertaa lävitse. On myös helpompi valmistautua tapaamiseen, kun tietää hieman etukäteen minkälaista kohdetta on menossa katsomaan. Se, että hankintakäyntipyyntö, lukee kaksio, 48 m<sup>2</sup> ja osoite ei kerro vielä kohteesta juuri mitään. Ensikontaktin jälkeen aloitetaan valmistautuminen tapaamiseen.

## 5.2 Valmistautuminen tapaamiseen

Ennen kohteeseen menoa ja asiakkaan kanssa tapaamista myyntineuvottelija X kertoo ottavansa asiakkaasta ja kohteesta tietoja ylös. On erittäin tärkeää asiakaspalvelun kannalta, että kiinteistönvälittäjä osaa suhtautua asiakkaaseen oikealla tavalla. Esimerkiksi sijoittajien kanssa voi turhan keskustelun ja tutustumisen ohittaa ja keskittyä vain olennaiseen eli asunnon myymiseen. Ensiasunnonostajat ovat yleensä epävarmoja, joten heitä tulee rohkaista ja asiat tulee selittää hyvin yksinkertaisesti ja avoimesti. Vanhemmat henkilöt tykkäävät keskustella muustakin kuin bisneksestä, joten heidän kanssaan asioimiseen tulee varata hieman enemmän aikaa.

Huoneistosta, jota ollaan menossa katsomaan ja arvioimaan, tulee ottaa myös tiettyt asiat selville etukäteen. Näitä ovat esimerkiksi samankokoisten asuntojen myyntihinta kyseiseltä alueelta. On helpompaa antaa kohteesta hinta-arvio, kun tietää mihin hintaan samankokoisia huoneistoja on myyty siltä alueelta ja kuinka kauan niiden myyntiin on kulunut aikaa. Kilpailijoilla saattaa olla samanlaisia asuntoja samalta alueelta myynnissä. Niihin tulee tutustua, jotta kohteesta saataisiin kilpailukykyinen sen alueen muihin kohteisiin verrattuna. Alueen hintakehitys on myös merkittävä tieto, joka kiinnostaa myös asiakkaita. Etukäteen otettujen tietojen perusteella on helppo ja turvallinen olo antaa hinta-arviota huoneistosta, koska on jotain perusteluita omalle arviolle. Huoneiston asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestys on myös tutustumisen arvoinen asiakaspaperi, johon kannattaa syventyä ennen asiakaskäynnille lähtemistä. Tulevat remontit ja korjaukset vaikuttavat paljon huoneiston arvoon ja sen myytävyyteen.

Asiakkaan löytyessä Huoneistokeskus Oy:n rekisteristä kohteen myyntikuntoon saaminen tulee olemaan paljon helpompaa. Asiakkaasta ja itse kohteesta löytyy paljon tietoa mm. mihin hintaan kohde myytiin nykyiselle omistajalle ja kauan hän on siinä asunut. Koska asiakas on asunnon Huoneistokeskuksen kautta ostanut aikaisemmin, on kyseessä ns. vanha asiakas ja luottamuksen rakentamista ei tarvitse aloittaa kokonaan alusta. Vanhan asiakkaan kanssa on helpompi tehdä kauppaa kuin aivan uuden asiakkaan myyntineuvottelija X huomauttaa.

Puhelinsoiton jälkeen tehdään vielä hankintasalkku. Hankintasalkkuun kerätään perustietoja kohteesta esimerkiksi huoneluku ja neliömäärä sekä minkälaista hintaa välittäjä on arvellut kohteen arvoksi. Hinnan tueksi välittäjä on eritellyt huoneiston hinta- ja myyntivaltit. Hankintasalkussa kerrotaan myös alueen hintakehityksestä vuosien varrelta, yleisesti esitellään sen hetkistä markkinatilannetta ja selvitetään kuinka kauan sen alueen asuntoja on keskimäärin myyty. Hankintasalkussa on esitelty Huoneistokeskus Oy, sen käyttämät myyntikanavat ja -lupaus sekä kiinteistönvälittäjän itse laatima myyntisuunnitelma. Hankintasalkku on hyvä keino saada asiakas muistamaan Huoneistokeskus Oy ja kiinteistönvälittäjä, koska se jää asiakkaalle muistoksi tapaamisesta.

### 5.3 Tapaaminen

Ensikohtaaminen on tapaaminen, jossa asiakkaalle annetaan mieleen painuva ja positiivinen kuva välittäjästä sekä välittäjän edustamasta yrityksestä. Puhelimessa tapahtunut kommunikointi on aivan eri tapahtuma verrattuna kasvotusten tapahtuvaan kohtaamiseen. Vaikka puhelimessa olisi antanut itsestään hyvän kuvan, tapaamisessa kömpelösti tai röyhkeästi esiintyvä välittäjä saattaa romuttaa koko myyntiprosessin, myyntineuvottelija X muistuttaa. Tapaamiseen saavutaan siis aina ajoissa ja jo ovelta tervehditään asiakasta katsekontaktin saattelemana, jos huoneistossa on muita tapaamishetkellä, heitä tervehditään myös. Kengät otetaan eteisessä ehdottomasti pois, jos huoneisto on asuttu. Näillä pienillä eleillä luodaan luottamusta asiakkaan ja välittäjän välillä ensimmäisten minuuttien aikana.

Tervehtimisen jälkeen myyntineuvottelija X kiinnittää tarkempaa huomiota asiakkaan olemukseen. Olemus kertoo miten tapaamisessa tulisi edetä. Rento vastaanottavainen asiakas kertoo mielellään itsestään ja kohteesta rauhallisesti ja tarkasti. Heitä pitää muistaa kuunnella, mutta kuitenkin johdatella myyntineuvottelussa eteenpäin, jotta aikaa ei tuhraantuisi turhaan sanailuun. Tiukka tai kireä asiakas haluaa yleensä, että tapaaminen hoidetaan nopeasti ja ytimekkäästi, heitä harvemmin tarvitsee ohjata etenemään. Oli asiakas minkälainen tahansa, huoneistoa täytyy aina kehua ja huomauttaa asiakkaalle sen hyvistä puolista ns. myyntivalteista.

Asiakkaan olotilan kartoittamisen jälkeen hän vielä kerran haastattelee asiakkaan ja varmistaa, että kyseessä on oikea kohde. Tapaamisen aikana tutustutaan huoneistoon huolellisesti, vaikka kyseessä olisikin kiireinen asiakas. Asiakkaalta kysellään milloin on tehty remontteja ja mitä ne ovat, lopuksi tutustutaan vielä taloyhtiön yhteisiin tiloihin. Tapaamisen päätteeksi varmistetaan asiakkaalta tyytyväisyys ja tarjotaan aikaisemmin valmiiksi tehtyä hankintasalkkua. Hankintasalkusta näkyy kaikki tapaamisen aikana läpikäyty informaatio vielä kertauksena asiakkaalle. Tapaaminen on hyvä lopettaa kertaukseen ja mahdollisten jatkotoimenpiteiden suunnitteluun. Jos jatkotoimenpiteistä päästään sopimukseen, on mahdollista jatkaa tapaamista toimeksiantosopimuksen teolla. Jos puolestaan tapaamineen päättyy tähän, käyntikortin antaminen ja asialliset hyvästelyt ovat paikallaan.

### 5.3.1 Toimeksiantosopimuksen teko

Tapaamisen jatkuessa toimeksiantosopimuksen tekoon välittäjän tulee ensimmäiseksi varmistaa asiakkaan henkilöllisyys. Henkilöllisyys varmistetaan, jotta saadaan varmuus siitä, että kohdetta on pistämässä myyntiin sen oikea omistaja. Henkilötietojen tarkastuksen jälkeen voidaan palata jo aikaisemmin läpikäytyihin asioihin esimerkiksi asunnon hinta-arvioon. Välittäjän ja myyjän on päästävä yhteisymmärrykseen kohteen myyntihinnasta. Jos kohteella on olemassa velkaa asunto-osakeyhtiölle, välittäjän tulee selvittää asiakkaalle, mikä on asunnon velattoman hinnan ja myyntihinnan ero. Velattomaan hintaan sisältyy asunnon rahoitusvastike eli yhtiön velka ja myyntihinta pois sulkee sen. Lisäksi toimeksiantosopimukseen merkitään sopimuksen alkamispäivä ja voimassaoloaika. Enintään sopimus voi olla voimassa neljä kuukautta kerrallaan ja vähimmäisaika on kaksi kuukautta. Toimeksiantosopimusta on mahdollista jatkaa, kun voimassaoloaika on umpeutumassa. Välittäjän palkkio välitystehtävistä merkitään sopimukseen. Palkkiosta harvoin voidaan neuvotella asiakkaan kanssa. Lopuksi asiakas vielä allekirjoittaa toimeksiantosopimuksen, minkä jälkeen siihen ei saa tehdä minkäänlaisia muutoksia kummankaan osapuolen toimesta.

Toimeksiantosopimus on hyvin tiivis sopimus. Siihen merkitään vain lain määrittelemät tiedot. Asunnon yksityiskohtaisemmat tiedot, kuten osakenumerot ja velkaosuus, merkitään toimeksiantosopimuksen liitteeseen. Liite allekirjoitetaan vasta, kun on saatu isännöitsijäntodistus ja muut kauppaan vaaditut asiakirjat, joista huoneiston tarkat tiedot on pystytty tarkistamaan.

Toimeksiantosopimuksen allekirjoittamisen jälkeen myyntineuvottelija X muistaa vielä käydä asiakkaan kanssa lävitse heidän veroseuraamuksensa ja selittää niiden yksityiskohdat. Vaikka kiinteistönvälittäjä ei ole veroekspertti, he osaavat neuvoa yleisellä tasolla asiakkaitaan huoneistoon myyntiin liittyvissä veroasioissa. Jos huoneisto on osa jakamatonta kuolinpesää, tulee asiakkaan hankkia virkatodistukset kaikilta pesänosakkailta sekä perukirja ja mahdollinen testamentti. Nämä velvollisuudet myyntineuvottelija X selittää asiakkaalleen myös. Nykyään tulee hankkia myös aviopuolison suostumus asunnon myyntiin, jos huoneistoa on käy-

tetty heidän yhteisenä kotina, vaikka toinen osapuoli ei omistaisikaan asunnosta yhtään osaketta. Avopuolison suostumusta ei tarvita.

### 5.3.2 Edut ja hyödyt sekä vastaväitteet

Suurin osa asiakkaista vertailee kiinteistönvälitysalan yrityksiä ja kiinteistönvälittäjiä. Tapaamisen aikana onkin tärkeää nostaa esille oman firman hyvät puolet ja asiakkaalle tarjolla olevat edut. Myyntineuvottelija X pitää Huoneistokeskus Oy:n parhaimpina puolina sen osaavaa ja ammattitaitoista henkilökuntaa. Hänen mielestään myös Huoneistokeskus Oy:n tarjoama palvelu on alansa ykkösluokkaa. Henkilöstö pystyy tarjoamaan asiakkailleen hyvän myyntiajan ja alue tuntemuksen, jotka molemmat ovat alalla todellisia myyntivaltteja. Jotta henkilöstö voisi olla näin hyvää ja asiantuntevaa, Huoneistokeskus Oy tarjoaa henkilöstölleen sisäistä koulutusta. Sisäisen koulutuksen lisäksi Huoneistokeskus Oy:llä on omat lakimiespalvelut. Nämä kaikki yhdessä takaavat osaavan ja ammattitaitoisen palvelun asiakkaille.

Vaikka nämä loistavia etuja ovatkin, vastaväitteitä tulee aina. Suurin ongelma ja eniten harmia aiheuttava asia on palkkio. Myyntineuvottelija X:n sanoin palkkios- ta valitetaan aina, koska raha on rahaa. Huoneistokeskus Oy:llä on suurin palkkio Lahden alueen muihin kiinteistönvälitysfirmoihin verrattuna. Tämä aiheuttaa monien asiakkaiden kanssa ongelmia, koska moni ei koe heidän tarjoamien etujen olevan suhteessa palkkion määrään. Hän yrittää kuitenkin perustella kovaa palkkiota heidän ammattitaidolla ja luotettavalla toimintatavalla. Huoneistokeskus Oy:llä on myös yksi uniikki toimintamalli, mikä tuodaan esiin usein vastaväitteitä käsiteltäessä. Huoneistokeskus Oy:llä on käytössään yhteismyynti -niminen toimintamalli. Tämän valtakunnallisen toimintamallin ideana on jakaa kaikki asiakkaat henkilöstön kesken ympäri Suomea. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaisella välittäjällä on käytössään kaikkien muiden välittäjien asiakkaat paikkakunnasta riippumatta. Näiden asiakkaiden joukosta välittäjä saattaa löytää asunnosta mahdollisesti kiinnostuneen ostajaehdokkaan, vaikka hän ei olisi kohdetta välittävän välittäjän oma asiakas. Tämä toimintamalli siis helpottaa ja nopeuttaa asunnon myyn-

tiä. Jos toimeksiantaja arvostaa lyhyttä myyntiaikaa, tämä toimintamalli edesauttaa hänen päätöstään valita Huoneistokeskus Oy muiden alan firmojen keskeltä.

Toinen asia palkkion lisäksi, joka aiheuttaa paljon vastaväitteitä, on asunnon hinta-arvio. Muut firmat ja asiakkaat saattavat arvioida asunnon arvon reilusti ylöspäin myyntineuvottelija X:n arviosta. Tähän on vaikea keksiä mitään vastaargumenttia. Hänen on vain kerrottava, kuinka täytyy olla rehellinen hinta-arviota antaessaan. On hyvän välitystavan vastaista esittää kohteelle korkeampi hinta-arvio kuin se todellisuudessa on vain, jotta saisi kohteen itselleen myyntiin. Jos myyntineuvottelija X menettää kohteen tästä syystä jollekin muulle firmalle, hän mielenkiinnosta seuraa kohteen myyntiä kilpailijoiden nettisivuilta. Yleensä paljastuu, että kohdetta ei myydä pyydettyyn hintaan vaan myyntiaika venyy ja lopulta kohde vedetään pois markkinoilta tai hintaa alennetaan. Monet asiakkaat ovat sokeita rahalle ja tämä aiheuttaa monien asiakkaiden menetyksen.

#### 5.4 Kohteen markkinointi

Toimeksiantosopimuksen allekirjoittamisen jälkeen sovitaan kohteen markkinoinnista. Ensimmäisenä asiakkaalle kerrotaan kaikki Huoneistokeskus Oy:n käyttämät jakelukanavat. Jakelukanavia ovat: internetsivut, lehtimainokset, jakelut, laputukset, huoneiston esittelyt ja puhelut vanhoille asiakkaille. Jakelukanavien hyödynnettävyyden edellytyksen ovat huoneiston kuvat. Huoneistosta julkaistaan yhdeksän kuvaa internetsivuilla ja joka viikko ilmestyvään lehti-ilmoitukseen tarvitaan julkisivukuva. ”Kuvien tulee nostaa huoneiston hyvät puolet esiin, jotta potentiaalisten ostajien mielenkiinto heräisi” myyntineuvottelija X huomauttaa. Kuvia hyödynnetään myös jakeluissa ja laputuksissa. Jakeluilla tarkoitetaan kyseisen huoneiston alueella jaettavia ilmoituksia, joita laitetaan esimerkiksi kerrostalojen ilmoitusseinille. Laputukset puolestaan ovat ns. ”myynnissä/myydään - lappuja”, joita on Huoneistokeskuksen toimitilojen ja yhteistyökumppani Nordean ulkoikkunoissa kadulle päin.

Ensisijaisesti asiakkaan kanssa sovitaan kuinka usein huoneistossa voidaan pitää näyttöjä. Myyntineuvottelija X on tottunut esittelemään uutta kohdetta kolme en-



simmäistä viikkoa aktiivisemmin ja sitten pitää pientä taukoa. Tämä on osoittautunut hyväksi keinoksi, koska ostaja-asiakkaiden kiinnostus lopahtaa, jos kohdetta paukutetaan koko ajan yleisesittelyillä. Pienillä tauoilla kohde pysyy tuoreena. Kun kuvat on otettu ja esittelyistä on sovittu, siirrytään toimistolle tekemään myyntiesitettä kohteesta.

#### 5.4.1 Myyntiesite

Myyntiesitteessä (liite 1.) ilmoitettavat asiat on määritelty välitysliikelaisissa. Tiedot, mitä pitää vähintään olla ja lyhenteet, joita tulee käyttää, jos sanoja lyhennetään. Kaikki myyntiesitteeseen tulevat tiedot saadaan lähes poikkeuksetta isännöitsijän todistuksesta, yhtiön tilinpäätöksestä ja toimeksiantajalta. Toimeksiantajan avustuksella välittäjä keksii myytävästä kohteesta sopivan ilmoitustekstin, mikä julkaistaan netissä, myyntiesitteellä ja lehti-ilmoituksissa. Ilmoitusteksti on tärkeä, koska se on heti ensimmäinen kirjoitettu kuvaus huoneisto. Ilmoitustekstissä mainitaan kohteen sijainti, huoneluku, hyvät puolet ja muut myyntivaltit. Ilmoitustekstin lisäksi myyntiesitteelle laitetaan kohteesta yksityiskohtaista tietoa, kuten huoneiston pohjakuva ja koko, sijainti, tehdyt ja tulevat remontit, vastikevelka, osakenumerot, rakennus vuosi, huoneistoon kuuluvat yhteiset tilat ja tässä vain muutama lueteltuina. Kohteen tietojen lisäksi myyntiesitteeseen laitetaan tietoa yhtiöstä, kuten yhtiön nimi, osoite, isännöitsijän nimi ja yhteystiedot sekä yhtiön perustamisvuosi.

Myyntiesitteitä jaetaan huoneiston yleisnäytöillä, mutta sen voi myös tilata esitteenä kohteesta Huoneistokeskuksen kotisivuilta. Myyntiesite toimii tärkeänä osana huoneiston markkinointia, koska sen kautta asiakas voi tutustua kohteeseen kysymättä kaikkia yksityiskohtia välittäjältä suoraan. Esitteellä on myös välittäjän yhteystiedot, joten asiakkaan on helppoa kontaktoida kohteen hoitajaa esitteen saatuaan.

#### 5.4.2 Tarjous ja vastaus

Huoneiston ollessa myynnissä saadaan siitä yleensä tarjous tai tarjouksia. Tarjous kannattaa aina tehdä kirjallisena, vaikka ostaja-asiakas väittäisikin, että hänen sanansa tulisi riittää. Tarjous tulee tehdä kirjallisena, koska tämä osoittaa asiakkaan olevan tosissaan ja kaikki kauppaan liittyvät asiat, kuten vastikkeet, huoneiston vapautuminen ja maksuehdot olisi esitetty yksiselitteisesti ja selvästi myyjälle. Kirjallisissa tarjouksissa harvoin tulee myöskään riitaa asioista, mitä on sovittu. Ennen ostotarjouksen tekemistä kiinteistönvälittäjän tulee muistuttaa asiakkaitaan, että tarjous on sitova oikeustoimilain 1 § nojalla ja jos myyjä hyväksyy tarjouksen, on asiakas korvausvelvollinen, ellei kauppa toteudu. Sama sitovuus koskee myyjää, jos hän hyväksyy tarjouksen, hän ei voi mielivaltaisesti peruuttaa sitä, vaikka saisikin kohteesta myöhemmin paremman ostotarjouksen. (Aunola, Väistö ja Hämäläinen 2008, 79-80; Tuovinen 2008, 17.)

Potentiaalisen ostotarjouksen saatuaan kiinteistönvälittäjän tulisi sopia toimeksiantajan kanssa henkilökohtainen tapaaminen tarjouksen esittelyä varten. Jos tarjous käydään lävitse puhelimessa, on mahdollista, että myyjä vastaa kieltävästi, koska on odottanut esimerkiksi suurempaa tarjousta huoneistosta. Tapaamisen aikana välittäjä kertoo asiakkaan kanssa toimeksiannon voimassaoloajan, kuinka paljon on töitä tehty kohteen myyntiä varten, asiakasmäärät, aikaisemmat tarjoukset sekä tietysti alueen toteutuneet kauppahinnat. Kun tarjous on välittäjän mielestä hyvä, hänen tulee sanoa se selvästi ja perustella tarjouksen potentiaalia edellä mainittujen asioiden valossa. Jos kohteesta ei ole tehty yhtään tarjousta ja asiakasmäärätkin ovat olleet pienet, kannattaa tarjousta harkita vakavasti, koska toista samanlaista ei välttämättä saada. Jos myyjä pitää tarjousta aivan mahdottomana, välittäjä voi ehdottaa vastatarjouksen tekoa. Välittäjän ei tulisi koskaan lähteä tarjousneuvottelusta pelkän Ei -vastauksen kanssa. (Aunola, Väistö ja Hämäläinen 2008, 80-81.)

Hyväksyttyä ostotarjousta seuraa kaupanteko. Kaupantekotilaisuus on monelle elämän suurimpia hetkiä, koska harva tekee montaa asuntokauppaa elämässään.

Myyjä helpottuu, koska huoneisto tai kiinteistö menee vihdoinkin kaupan ja ostaja on tehnyt yhden merkittävimmistä päätöksistä hetkeen. Kaupanteko on jälleen yksi asia, jossa välittäjän tulisi toimia johtajana. Välittäjän tulisi pitää huoli, että tilaisuus etenee jouhevasti, ei liian nopeasti eikä liian hitaasti. Tämä on välittäjän tilaisuus näyttää, että hän on välityspalkkion arvoinen. Tämä viimeinen tilanne yleensä jää asiakkaiden mieleen päällimmäiseksi ja näin ollen vaikuttaa selvästi mahdollisuuksiin saada jatko toimeksiantoja kummaltakaan asiakkaalta tai heidän vaikutuspiiriin kuuluvalta. (Aunola, Väistö ja Hämäläinen 2008, 81-82.)

## 5.5 Jälkihoito

Jälkihoitoa toimeksiantajan ja välittäjän välillä tapahtuu melkein välittömästi toimeksiantannon tekohetkestä. Tapaamisesta lähdettyään välittäjä aloittaa kohteen asiakirjojen kokoamisen. Isännöitsijän toimistosta saadaan lähes kaikki tarvittavat asiakirjat ja jos sieltä ei jotain saada, se hankitaan kyseisen asiakirjan ylläpitäjältä erikseen. Kun kaikki asiakirjat on saatu ja tarkistettu ja myyntiesite on valmis, voidaan asiakkaaseen ottaa yhteyttä ja sopia ensimmäinen yleisesittelypäivä ja näin aloittaa aikaisemmin tapaamisella sovittu markkinointisuunnitelman mukainen eteneminen.

Ensimmäisen esittely jälkeen, ja muidenkin yleisesittelyiden myyntineuvottelija X soittaa aina asiakkaalle. Tämä on tärkeää jälkihoitoa, koska asiakas itse ei ole yleisnäytöillä mukana eikä tiedä, onko kukaan kiinnostunut kohteesta. Puhelun aikana myyntineuvottelija X kertoo toimeksiantajalle yleisesti, miten näyttö meni, oliko kävijöillä jotain kommentoitavaa huoneistosta vai olivatko he tyytyväisiä. Tämä on tärkeää tietoa jatkoa ajatellen. Moni asiakas onkin ollut tyytyväinen hänen toimintatapaan, koska hän pitää asiakkaansa ajan tasalla tapahtumista. Ilman näyttöjäkin myyntineuvottelija X soittaa asiakkailleen vähintään kerran viikossa ja kertoo ns. missä mennään. Välillä tulee hiljaisempia jaksoja, jolloin ketään ei käy näytöillä eikä kukaan ota yhteyttä, mutta tämäkin kertoo jotain. Pitkäkestoisen hiljaisen jakson aikana välittäjän ja toimeksiantajan tulee miettiä, mikä kohteessa on vikana. Yleensä vastauksena on pyydetty hinta. Tällöin välittäjän tulee aloittaa

hintakeskustelut asiakkaan kanssa uudelleen tai esittää jotain muita vaihtoehtoja, kuten huoneiston stailausta tai pientä remonttia.

Välittäjän ja toimeksiantajan välillä vallitsee luottamus, kun välittäjä jaksaa osoittaa kiinnostusta myytävää kohdetta kohtaan. Asiakkaan ajan tasalla pitäminen on ehdoton edellytys luottamukselle. Suurimmalla osalla asiakkaista on kuitenkin vahva tunneside myytävää kohdetta kohtaan ja on tärkeää, että he kokevat myös välittäjän välittävän kohteesta. Toimeksiantaja ja välittäjä pitävät välillä yhteyttä, kunnes kohde myydään tai toimeksiantosopimus päättyy. Toimeksiantosopimuksen päättyttyä välittäjä neuvottelee asiakkaan kanssa jatkosta ja samalla ehdottaa hänelle eri vaihtoehtoja kohteen myynnin jatkamiseksi. Kohteen myymisen päätyttyä kauppaan, välittäjä hoitaa kaupanteon ja siihen liittyvän verojenkannon sekä rahansiirron. Myyjää ei jätetä yksin vaan häntä informoidaan kaupan etenemisestä ja lopulta sovitaan kaupantekopäivä molempien kaupanosaluolten kanssa. Kaupanteon jälkeen välittäjä varmistaa, että myyjälle jäi positiivinen kuva kaupasta. Asunnon ostaminen kuvitellaan yleensä suuremmaksi asiaksi kuin asunnon myyminen, mutta välittäjän tulee kuitenkin muistaa molempia kaupanosaluolia tasapuolisesti. Ilman toimeksiantajaa kohdetta ei olisi koskaan myyty eikä välittäjä saisi välityspalkkiota. Tyytyväinen myyjä antaa todennäköisemmin asuntonsa myyntiin samalla välittäjälle kuin tyytymätön. On siis tärkeää muistaa pitää yhteyttä myyjään kaupanteon jälkeenkin uuden toimeksiantosopimuksen toivossa.

Varsinaista vanhoille asiakkaille myyntiä tapahtuu vasta vuosien kuluttua. Välittäjä saattaa lähettellä joulu- tai pääsiäiskortteja, mutta itse jälkimyyntiä ei tapahdu kuin vasta muutaman vuoden kuluttua. Myyntineuvottelija X huomauttaakin, että hänestä tuntuu, että kaupat on tehty huonosti, jos asiakasta yritetään saada myymään kotinsa vasta vuoden tai kahden asumisen jälkeen. Myyntineuvottelija X on ollut alalla kohta neljä vuotta ja sanookin vasta nyt aloittaneensa soittelun vanhoille asiakkaille, jotka myivät tai ostivat asunnon hänen kauttaan. Heiltä kysellään miltä elämä maistuu nykyisessä kodissa ja oliko se toiveiden mukainen, jos vastaus on myöntävä, kauppa on ollut onnistunut. Kieltävän vastauksen kohdalla voidaan kokeilla jälkimyyntiä, eli saada asiakas harkitsemaan kotinsa myyntiin laittamista ja uuden etsimistä. Vanhoja asiakkaita on hyvä muistuttaa välillä välittäjän

olemassa olost, jos hänen palveluitaan tarvitaan jatkossa esimerkiksi ystävien tai lasten kodin vaihtoon.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Suomessa asuntoja myydään vuosittain noin 80 000–90 000. Asuntojen keskihinta oli vuosina 2009 1 934 euroa/m<sup>2</sup> ja 2010 2 119 euroa/m<sup>2</sup>. (KUVIO 8.) Tälläkin hetkellä etuovi.com asuntomyyntisivuilla on myynnissä 42 499 asuntoa ympäri Suomea (Etuovi 2011). Kauppaa käydään siis koko ajan ja kiinteistönvälitysala on ala, joka ei koskaan katoa. Aina on asuntoja myytävänä ja niille ostajia tarjolla. Tämä opinnäytetyö keskittyikin tutkimaan asunnon myyntiä myyntiprosessikaavion ja kiinteistövälittäjän näkökulman kautta. Työn ideana oli luoda aloittelevan kiinteistövälittäjän opas, josta hän ja samalla yksityisesti myyvät henkilöt saisivat apua asunnon myyntiin.

Vanhojen asuntojen hintaindeksi 2005=100 muuttujina Alue, Neljännes, Talotyyppi, Huoneluku, Vuosi ja Tiedot	
	Neliöhinta (€/m <sup>2</sup> )
<b>Koko maa</b>	
Koko vuosi	
Asunnot yhteensä	
Yhteensä	
2005	1 631
2006	1 766
2007	1 876
2008	1 913
2009	1 934
2010	2 119

KUVIO 8. Vanhojen asuntojen hintaindeksi (Tilastokeskus 2011.)

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia myyntiprosessin viittä vaihetta ja katsoa, kuinka niitä sovelletaan käytetyn asunnon myyntiin. Teoriaosiossa selvitettiin huoneiston ja kiinteistön myyntiin tarvittavia asiakirjoja ja hieman lakipuolta sekä verotustakin. Siitä tutkimus eteni Lahtisen ja Isoviidan myyntikaavion esittämiseen ja lopuksi haastatteluun kiinteistönvälitysalan ammattilaisen kanssa.

Myyntin ensimmäisessä eli valmisteluvaiheessa tavoitteena oli tutustua myytävään kohteeseen ja selvittää sen myyntivaltit. Toisessa vaiheessa, eli yhteydenottovaiheessa ideana, oli tavoittaa asiakkaita, joille tuotteen myynti olisi kannattavaa. Asiakkaiden kanssa sovitaan tapaaminen, josta alkaa itse myyntineuvottelu.

Myyntikeskustelu olikin myyntiprosessin kolmas vaihe. Tämän vaiheen aikana myyjä avasi keskustelun, kartoitti asiakkaan tarpeita, esitteli itse tuotteen ja kuunteli asiakkaan vastaväitteitä. Tarvekartoituksen aikana myyjälle selvisi, mitä asiakas tarvitsee ja miten valittu tuote sopii juuri hänen tarpeisiinsa. Tarvekartoituksen tavoitteena olikin vastata asiakkaan tarpeisiin etsimällä hänelle sopiva tuote. Sopivan tuotteen löydyttyä myyjä esitteli asiakkaalle tuotteen ja kertoi sen eduista, ominaisuuksista ja hyödyistä, joista tärkein oli hyöty. Jotta asiakas voisi koskaan ostaa mitään, on tuotteesta oltava hänelle jotain hyötyä. Sen on oltava parempi ratkaisu kuin edellisen samoja tarpeita täyttävän tuotteen. Vaikka valittu tuote olisi osoitettu kuinka hyväksi tahansa, asiakkailla on aina vastaväitteitä. Vastaväitteiden kohdalla myyjä vastasi asiakkaiden esittämiin epäilyihin ammattitaitoisesti ja rauhallisesta. Asiakkaan etu tulee kuitenkin aina ensin myyntitehtävissä ja vasta sitten tavoitellaan myyntivoittoa. Vastaväitteet kumottuaan myyjä pystyi siirtymään neljänteen vaiheeseen, kaupanpäättämiseen.

Kaupanpäättämisvaiheessa myyjä tekee jälleen kerran aloitteen. Monet ostajat tuntevat sitä enemmän epävarmuutta, mitä kalliimpi tuote on ja mitä kauemmin myyntineuvottelut kestävät. Myyjän tulisikin tässä vaiheessa edetä määrätietoisesti ja pelkäämättä. Myyjä, joka huokuu itsevarmuutta, päättää kaupan todennäköisemmin kuin myyjä, joka takertelee sanoissa ja antaa asiakkaan johdattaa myyntineuvottelua. Kaupan päättämisvaihetta seuraa aina jälkihoito. Jälkihoitovaiheessa myyjä otti asiakkaaseen vielä yhteyttä ja tiedusteli myyntineuvottelun tavoitteiden toteutumista. Tavoitteena olivat tietenkin kauppa ja tyytyväinen asiakas. Kauppa oli onnistunut vasta, kun asiakkaan tarpeet oli tyydytetty. Jälkihoito oli asiakkaiden kannalta tärkeää, jotta heille ei jäisi epävarma olo. Heidän tulee tuntea tehneensä oikea ratkaisu, ja tähän yleensä tarvitaan myyjän varmistusta. Varsinkin näin vaihtelevassa taloustilanteessa moni on varuillaan ja harkitsee asuntonsa myyntiä moneen kertaan. Puhelulla kaupan jälkeen myyjä sai myös tärkeää tietoa omasta palvelustaan, koska pettynyt ostaja helposti purkaa tunteitaan ja tyytyväinen asiakas kehuu.

Tutkimuksen empiriaosiossa tehtiin haastattelu Huoneistokeskus Oy:n myyntineuvottelija kanssa. Myyntineuvottelija X:n vastauksia käytiin läpi tutkimuksen viidennessä kappaleessa. Haastattelun kysymykset etenivät johdonmukaisesti tut-

kimuksen teoriaosan runkoa hyödyntäen: ensimmäisenä keskusteltiin yhteydenotoista asiakkaisiin ja lopussa mietittiin miten asiakkaisiin pidetään yhteyttä kohteen myymisen jälkeen. Myyntineuvottelija X huomauttikin, että vasta neljä vuotta alalla työskenneltyään hänelle on vasta nyt tullut mahdollisuus hyödyntää uran alkuaikoina solmittuja asiakassuhteita. Kiinteistönvälitysala onkin sellaista, missä kaupat on tehty huonosti, jos jo muutaman vuoden päästä asiakkailta tiedustellaan asunnon vaihtohalukkuutta.

Tutkimuksen edetessä ilmeni, että asunnon myynti ei ole yksinkertaista ja jokaisen asunnon myyntiä harkitsevan tulisi kääntyä ammattilaisen puoleen. Näin kannattaa tehdä ensinnäkin sen takia, ettei kummallekaan kaupan osapuolelle ei jää paha maku suuhun kaupan jälkeen. Toiseksi asunnon myynti eroaa muusta myynnistä, koska siinä on monella koko omaisuus kiinnitettynä eikä tilannetta kannata mokata. Asunnon myynnin erottaa esimerkiksi auton myynnistä sen, että auton myyjä tuntee kohteensa etukäteen. Automyyjällä on ollut tilaisuus tutustua kohteeseen ajoissa ennen kohteen myyntiin tuloa ja hän tietää sen hyvät ja huonot puolet sekä potentiaalisen asiakasryhmän. Kiinteistönvälittäjä ei puolestaan voi koskaan tietää, mitä hän tulee myymään ensi viikolla ja kenelle. Tämän takia kiinteistönvälittäjä tekee Lahtisen ja Isoviidan myyntikaavion mukaan vaiheen kaksi eli yhteydenoton asiakkaaseen ennen vaihetta yksi eli valmistautumisen. Tässäkin vaiheessa kaksi on pieni epäkohta, koska kiinteistönvälittäjä ottaa vain harvoin ensimmäisenä yhteyttä asiakkaaseen. Yleensä asiakas kontakti kiinteistönvälittäjää ja kertoo halustaan myydä asunto. Se pieni osa, jolloin kiinteistönvälittäjä ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja kysyy heidän halukkuutta myydä asuntonsa, on kyseessä jälkihoitotapaukset. Eli asiakkaat ovat kiinteistönvälittäjän vanhoja tuttuja, jotka ovat käyttäneet hänen palveluitaan joskus aikaisemmin. Vaikka eroavaisuudet ovat pieniä, on niillä silti merkitystä. Kiinteistönvälitysalaa ei opita vuodessa tai kahdessa, vaan sen kanssa on elettävä ja siitä on tehtävä rutiinia, kuten monesta muustakin alasta, jos haluaa olla paras ja tarjota parasta. Tällä kyseisellä alalla vaaditaan tietoa laista verotukseen sekä paikkakuntatuntemuksesta asiakaspalvelutaitoihin.

Tutkimuksen jatkotutkimusaiheena voisi olla asunnon ostoprosessi. Asunnon ostoto- ja myyntiprosesseja voisi verrata ja katsoa, missä vaiheessa ostaja tulee mu-



kaan myyntiprosessiin ja kuinka paljon prosessia on vielä jäljellä, kun myyjää ei enää tarvita. Jatkotutkimusaihe on helppo, koska sen saisi tehtyä kyselylomakkeella ja tilastokeskuksesta saa paljon tietoa asumiseen liittyen. Alalla on myös paljon ammattilaisia ja asunnon ostaneita, joilta saisi varmasti paljon apua.

## LÄHTEET

### Kirjat

Alanen, V., Mälkiä, T. & Sell, H. 2005. Myyntityön käsikirja. Helsinki: Tietosana.

Aunola, P., Väistö, R. & Hämäläinen, V. 2008. Kiinteistönvälittäjän myynti. Markkinointi instituutti.

Kaivanto, K. & Vilppula, A. 2010. Kiinteistölainsäädäntö. Eripainos. Helsinki: Talentum.

Kasso, M. 2010. Asunto- ja kiinteistöosakkeen kauppa ja omistaminen. 1. painos. Helsinki: Talentum.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus.

Nevala, T., Palo, M. & Siren, M. 2010. Kiinteistönvälittäjän käsikirja. Suomen kiinteistönvälittäjäkoulutus.

Puronen, P. 2008. Näin teen perukirjan itse. 4. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Rubanovitsch, M. & Aalto, E. 2007. Myy enemmän - myy paremmin. 4. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Tepora, J., Kartio, L., Koulu, R., & Lindfors, H. 2010. Kiinteistön kauppa, muu luovutus ja kirjaus. 6. uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

Tuovila, K. 2008. Asunto-osakkeen ja kiinteistön kauppasopimus. Markkinointi instituutti.

### **Sähköiset**

Asuntokauppaopas.com. 2011. Asunnon myyntivoitto ja verotus. [viitattu 28.10.2011]. Saatavissa: <http://www.asuntokauppaopas.com/asunnon-myyntivoitto.php>.

Energiatodistus.info. 2011. Mikä energiatodistus on? [viitattu 28.9.2011]. Saatavissa: <http://www.energiatodistus.info/energiatodistus/>.

Etuovi. 2011. Haku. Etuovi.com. [viitattu 25.10.2011]. Saatavissa: <http://kuluttaja.etuovi.com/crometapp/product/realities/residences/apartments/search/public/search.jsp?portal=eo&.rpkg=415>.

Kasso, M. 2011. Ohjeita asuntokauppaan. Oikotie.fi. [viitattu 28.9.2011]. Saatavissa: <http://asunnot.oikotie.fi/ohjeita-asuntokauppaan>.

Suni, S. 2011. Koti ja laki. Kiinteistömaailma. [viitattu 1.11.2011]. Saatavissa: [http://www.kiinteistomaailma.fi/koti-ja-li-ki;jsessionid=2826AB7FBC432BB41F8BDACBAF738781?p\\_p\\_id=101\\_INSTANCE\\_Eg1I&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_url\\_type=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=column-1&p\\_p\\_col\\_pos=3&p\\_p\\_col\\_count=4&\\_101\\_INSTANCE\\_Eg1I\\_struts\\_action=%2Fasset\\_publisher%2Fview\\_content&\\_101\\_INSTANCE\\_Eg1I\\_urlTitle=mihin-kiinteistonvalittaja-tarvitsee-perukirjaa&\\_101\\_INSTANCE\\_Eg1I\\_type=content&redirect=%2Fkoti-ja-laki](http://www.kiinteistomaailma.fi/koti-ja-li-ki;jsessionid=2826AB7FBC432BB41F8BDACBAF738781?p_p_id=101_INSTANCE_Eg1I&p_p_lifecycle=0&p_p_url_type=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-1&p_p_col_pos=3&p_p_col_count=4&_101_INSTANCE_Eg1I_struts_action=%2Fasset_publisher%2Fview_content&_101_INSTANCE_Eg1I_urlTitle=mihin-kiinteistonvalittaja-tarvitsee-perukirjaa&_101_INSTANCE_Eg1I_type=content&redirect=%2Fkoti-ja-laki)

Maanmittauslaitos. 2011. Kiinteistörekisteri. [viitattu 20.10.2011]. Saatavissa: <http://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/rekisterit-otteet/kiinteistorekisteri>.

Malila, J. 2009. Kiinteistönvälitysalan koulutus 2010-luvulla. Kiinteistönvälitysalan keskusliitto Ry. [viitattu 28.9.2011]. Saatavissa: [http://www.kvkl.fi/alan\\_koulutuksen\\_visio\\_2010-luvulla.html](http://www.kvkl.fi/alan_koulutuksen_visio_2010-luvulla.html)

Malila, J. 2011. Suomen asuntokaupan arvo kääntyi nousuun vuonna 2010. Kiinteistönvälitysalan keskusliitto Ry [viitattu 28.9.2011]. Saatavissa: [http://www.kvkl.fi/kiinteistonvalitysalan\\_suhdannetietoa.html](http://www.kvkl.fi/kiinteistonvalitysalan_suhdannetietoa.html).

Kiinteistönvälitysalan keskusliitto Ry. 2009. Hyvä välitystapa. [viitattu 28.9.2011]. Saatavissa: [http://www.hyvavalitystapa.fi/hyva\\_valitystapa.html](http://www.hyvavalitystapa.fi/hyva_valitystapa.html).

Tilastokeskus. 2011. Vanhojen asuntojen hintaindeksi 2005=100 [viitattu 17.10.2011]. Saatavissa: <http://pxweb2.stat.fi/Dialog/Saveshow.asp>.

Tilastokeskus. 2011. Yksin ja kaksin asuvien määrä kasvoi 2010. [viitattu 17.10.2011]. Saatavissa: [http://tilastokeskus.fi/til/asas/2010/asas\\_2010\\_2011-05-24\\_tie\\_001\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/asas/2010/asas_2010_2011-05-24_tie_001_fi.html).

(TMS Gallup. 2007. Asunnon osto ja –myyntiprosessitutkimus. Kiinteistönvälitysalan keskusliitto Ry. [viitattu 28.9.2011]. Saatavissa: [http://www.kvkl.fi/files/Asunnon\\_osto-\\_ja\\_myyntiprosessi\\_2007.pdf](http://www.kvkl.fi/files/Asunnon_osto-_ja_myyntiprosessi_2007.pdf))

Veronmaksajain keskusliitto ry. 2011. Myyntivoitto eli luovutusvoitto [viitattu 28.9.2011]. Saatavissa: <http://www.veronmaksajat.fi/fi-FI/omatveroasiat/myyntivoitto>.

Verohallinto. 2010. Kiinteistön ja arvopaperin luovutuksesta suoritettava varainsiirtovero [viitattu 28.9.2011]. Saatavissa: <http://arkisto.vero.fi/nc/doc/download.asp?id=219;217022>.

## **Haastattelu**

Uro, A. 2011. Myyntineuvottelija. Huoneistokeskus Oy. Haastattelu 30.9.2011.

