

Palvelukonseptin luominen perustettavalle yritykselle

Janne Ahokas

Lopputyö

2012



<p>Tekijät Janne Ahokas</p>	<p>Ryhmä tai aloitusvuosi 2006</p>
<p>Opinnäytetyön nimi Palvelukonseptin luominen perustettavalle yritykselle</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä</p>
<p>Ohjaaja tai ohjaajat Tarja Römer-Paakkanen & Pirjo Takanen-Korperich</p>	
<p>Tämä opinnäytetyö on kehittämistehtävä, jonka tavoitteena on kehittää toimiva palvelukonsepti uudelle perustettavalle monialaiselle yritykselle sekä luoda liiketoimintasuunnitelma. Alkuosa kuvaa palvelukonseptin sekä yrityksen perustamisen teoriaa ja etenee lopulta yrityksen perustamiseen, jolla on toimiva moduulimallinen palvelukonsepti sekä liiketoimintasuunnitelma.</p> <p>Tavoitteena oli tutkia perustettavan yrityksen palvelukonseptia sekä luoda sille toimiva liiketoimintasuunnitelma.</p> <p>Aihe on lähtöisin asiakkaideni luomasta tarpeesta perustaa oma monialainen yritys ja siten kehittää perustettavalle yritykselle toimiva palvelukonsepti sekä liiketoimintasuunnitelma.</p> <p>Opinnäytetyön ohjaajina ovat toimineet yliopettaja Pirjo Takanen-Korperich sekä Tarja Römer-Paakkanen.</p> <p>Palvelukonseptin ja liiketoimintasuunnitelman teoreettisessa osiossa käydään läpi perustettavan yrityksen palvelukonseptin ja liiketoimintasuunnitelman teoriaa ja edetään teorian kautta Case-muotoisena tapauksena.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena syntyi toimiva monialainen yritys ja sille toimiva palvelukonsepti sekä jäsennelty liiketoimintasuunnitelma</p> <p>Opinnäytetyö vastasi asetettuihin tavoitteisiin hyvin ja täsmensi samalla valmista liiketoimintasuunnitelmaa täydellisemmäksi kokonaisuudeksi</p>	
<p>Asiasanat liiketoimintasuunnitelma, palvelukonsepti, yrityksen perustaminen,</p>	

Degree Programme in Information and Communication Technology

<p>Authors Janne Ahokas</p>	<p>Group or year of entry 2006</p>
<p>The title of thesis Creating a service concept for a new company</p>	<p>Number of pages and appendices 36+1</p>
<p>Supervisors Tarja Römer-Paakkanen & Pirjo Takanen-Korperich</p>	
<p>This thesis looked into the factors related to establishing a company, writing a business plan and creating a service concept. These themes were explained theoretically and from the viewpoint of the case at hand.</p> <p>The purpose of the thesis was to clarify what information is needed for establishing a business. The first objective was to offer enough information and practical instructions for establishing a company. The second objective was to create a service concept and write a business plan for a new company.</p> <p>As a result of this thesis project, a new company called Jannen HaloX was established according to the created business plan and service concept. During the process, the business idea was clarified and defined.</p>	
<p>Key words establishing company, business plan, service concept</p>	

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet.....	1
1.2	Työn rajaus.....	2
1.3	Rakenne ja eteneminen.....	3
1.4	Opinnäytteen taustatiedot.....	3
2	Teoriatausta.....	4
2.1	Palvelujen kehittämiseen liittyviä käsitteitä.....	4
2.1.1	Palvelutuote.....	4
2.1.2	Palvelujen hinnoittelu.....	5
2.1.3	Palvelun laatu.....	6
2.1.4	Asiakas ja asiakaslähtöisyys.....	7
2.1.5	Palvelujen kehittäminen.....	7
2.1.6	Palvelukonseptin kehittäminen.....	8
2.2	Yrityksen perustaminen käsitteenä.....	8
2.3	Mikä on yritys.....	9
2.4	Erilaiset yritysmuodot.....	9
	Toiminimi.....	9
	Avoin yhtiö.....	10
	Kommandiittiyhtiö.....	10
	Osakeyhtiö.....	10
	Osuuskunta.....	11
3	Yrityksen perustaminen.....	11
3.1	Yrityksen rekisteröinti.....	12
3.1.1	Yrityksen nimi.....	13
3.1.2	Yrityksen toimiala.....	13
3.1.3	Verorekisterit.....	13
3.1.4	Muuta huomioitavaa.....	14
3.1.4.1	Verotus.....	14
3.1.4.2	Arvonlisävero.....	14
3.1.4.3	Yrittäjän ja yrityksen vakuutukset.....	15

3.1.4.4 Kirjanpito.....	16
3.2 Liiketoimintasuunnitelma.....	16
3.2.1 Liiketoimintasuunnitelman tarkoitus	17
3.2.2 Liikennetoimintasuunnitelman suunnittelu	17
3.2.3 Liiketoimintasuunnitelman rakenne	18
3.2.4 Liiketoimintasuunnitelman kokoaminen.....	20
3.3 Kotitalousvähennys.....	21
3.4 Yhteenveto	21
4 Empiirinen tutkimus.....	21
4.1 Tutkimusmenetelmät	22
5 Case: Oman yrityksen perustaminen.....	22
5.1 Taustatietoa	22
5.2 Omat vahvuuteni.....	23
5.2.1 IT-palvelut.....	23
5.2.2 Valokuvaus	23
5.2.3 Polttopuiden tekeminen	23
5.3 Miksi oma yritys?.....	23
5.4 Yritysmuodon valinta	24
5.5 Toiminimen perustaminen.....	24
6 Yrityksen palvelukonsepti.....	25
6.1 Yrityksen toimintaympäristö ja kilpailija-analyysi.....	25
6.2 SWOT-analyysi.....	25
6.3 Arviot yrityksen liikevaihdosta 2010.....	26
6.4 Asiakkaan palvelupaketti, kokemus, hyöty ja laatu vuonna 2010.....	26
6.5 Palveluprosessi.....	27
7 Oman yrityksen liiketoimintasuunnitelma.....	27
7.1 Visio	28
7.2 Tavoitteet.....	28
7.3 Liiketoimintasuunnitelma Tmi Jannen HaloX.....	28
7.4 Tiivistelmä	29
7.5 Osaaminen ja henkilöstö	29
7.6 Liikeidea.....	30
7.6.1 IT	30
7.6.1.1 Laite- ja ohjelmistohankinnat	30
7.6.1.2 Käyttökoulutus	30

7.6.1.3 Tukipalvelut.....	30
7.6.1.4 Kehitysehdotukset.....	31
7.6.2 Valo- & videokuvaus	31
7.6.3 Polttopuiden tekeminen	31
7.7 Asiakkaat.....	31
7.8 Hinnoittelu	32
7.9 Yrityksen nimi.....	32
7.10 Vahvuudet	32
7.11 Heikkoudet.....	32
7.12 Markkinointi.....	32
7.13 Suhdemarkkinointi	33
7.14 Markkinointimateriaali.....	33
7.15 Kustannukset	33
7.16 Talouden tunnusluvut.....	33
7.17 Riskit	34
8 Johtopäätökset.....	34
9 Yhteenveto.....	35
10 Lähteet.....	36
Liitteet	37
Liite 1. Yksityisen elinkeinoharjoittajan (Y3)-lomake (viitattu s. 9).....	38

1 Johdanto

Sain idean lopputyön aiheesta, alun perin oman IT-yrityksen perustamisesta, omilta asiakkailtani joille olen tehnyt erilaisia työprojekteja päätyöni ohessa. Työskentelen tällä hetkellä suurel- le yritysasiakkaalle, mutta olen huomannut pienten pk-yritysten sekä yksityishenkilöiden tarvitsevan pientä ja palvelevaa IT-yritystä. Yritystä, joka tulee asiakkaan luokse ja toimittaa avaimet käteen periaatteella valmiita ratkaisuja, ilman että asiakkaan tarvitsee tietää IT-maailmasta käytännössä mitään. IT-maailman lisäksi haluan kuitenkin laajentaa yrityksen toimenkuvaa, koska valokuvaus sekä polttopuiden pilkkominen ovat muuttuneet liian ammattimaiseksi toiminnaksi ollakseen enää puhtaita harrastuksia. Asiakaskunnan kasvaessa ja toiminnan muuttuessa muutenkin ammattimaiseksi, on ongelmaksi muodostumassa se, ettei minulla ole vielä virallista yritystä. Lisäksi asiakkaani ovat toivoneet minun perustavan oman toiminimen mm. kotitalo- usvähennysten saamiseksi.

Olen itse kokenut hankalaksi saada yhdestä paikasta kunnan infopakettia oman yrityksen perustamiseksi. Tieto tuntuu olevan melko hajallaan. Haluan perehtyä tässä tutkielmassani vaihe vaiheelta yrityksen perustamiseen liittyviin asioihin. Haluan myös tutkia palvelumallien kehittämistä aina toimivaksi palvelukonseptiksi, alkaen omien valmiuksien ja osaamiseni analysoin- nista aina toimivan yrityksen palvelukonseptin määrittämiseen ja liiketoimintasuunnitelman laatimiseen ja siihen liittyvien asioiden hoitamiseen. Tarkoituksena saada yhtenäinen tietopa- ketti, jonka avulla yritysidea hautova henkilö voi ensin tutkia omia valmiuksiaan ja liikeideaan- sa ja sitä kautta liikeidean hautomisen kautta palvelukonseptin ja liiketoimintasuunnitelman kehittämiseen ja siten lopulta toimivaksi ja järkeväksi yritystoiminnaksi. Tämän opinnäytetyön avulla omaa yritysideaansa hautova pääsisi alusta loppuun yrityksen perustamisessa. Tätä tu- kemaan laadin tässä opinnäytetyössäni myös oman yrityksen liiketoimintasuunnitelman.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on:

1. Luoda toimiva palvelukonsepti perustettavalle yritykselle
2. Tehdä yritystoiminnan käynnistämistä varten liiketoimintasuunnitelma.
3. Perustaa palvelukonseptin ja liiketoimintasuunnitelman mukainen yritys

Tavoitteenani on toteuttaa perustettavalle yritykselle liiketoimintasuunnitelma, ja palvelukon- septi, siten että tämä opinnäytetyö voisi toimia punaisena lankana jollekin vastaavassa tilantees-

sa olevalle ihmiselle. Liiketoimintasuunnitelma toimii punaisena lankana aloittavalle yrittäjälle liikeidean laadinnassa sekä mahdollisen yrityksen toiminnan käynnistämiseksi. Liiketoimintasuunnitelma toimii myös palvelukonseptin perustana.

Liiketoimintasuunnitelman lisäksi toteutan monialaiselle yritykselle palvelukonseptin, jonka avulla yritys pärjäisi hyvin kilpailussa mukana. Lopuksi näiden jälkeen perustan lopulta oman yrityksen perustuen opinnäytetyössä esitettyihin liiketoimintasuunnitelmaan ja palvelukonseptiin.

1.2 Työn rajaus

Rajaan opinnäytetyön käsittelemään palvelukonseptin ja liiketoimintasuunnitelman määrittämistä perustettavalle monialaiselle yritykselle. Opinnäytteen yhteydessä myös perustetaan käsiteltävä case yritys. Perustan oman toiminimen, joten yrityksen perustamisen läpikäynnissä liiketoimintamuodoista syvällisemmin käsitellään yksityinen toiminimi ja muut toimintamuodot jätetään työn ulkopuolelle. Case-osuudessa käsitelen yrityksen perustamisen toiminimen perustamisen kannalta.

Perustettava yritys tulee toimimaan monellakin alalla: IT, valokuvaus&videokuvaus sekä polttopuiden parissa. Liiketoimintasuunnitelma sekä palvelukonsepti käsittelee näitä aloja. Case-osuudessa rajaan pois yrityksen perustamiseen liittyvät asiat, jotka eivät ole oleellisia toimintamuotoja perustaessa. Yrityksen toimintaympäristönä on pääasiassa koko Suomi, joten maantieteellisesti muut maat jätetään huomioimatta liiketoimintasuunnitelmaa laadittaessa.

Yritys on jo teoriassa toiminnassa, vaikkei sillä olekaan ollut virallista statusta, joten yrityksen perustamiseen ei tarvita tässä tapauksessa sijoituksia ja hankintoja joten käsitelen vain hyvin pintapuolisesti yrityksen rahoitukseen liittyvät asiat. Perustettavaan yritykseen ei tarvitse tehdä siis alkuinvestointeja ja siten rahoituksen ja kannattavuuden laskenta ei ole järkevää.

Teorettinen viitekehys on koottu palvelukonseptin kehittämisestä sekä liiketoimintasuunnitelman määrittämisestä perustettavalle yritykselle.

Teorettinen viitekehys pyrkii pureutumaan keskeisiin asioihin ja työssä oletetaan, että lukija tietää jo perusasiat palvelusta, laadusta ja asiakaspalvelusta

1.3 Rakenne ja eteneminen

Opinnäytetyö alkaa johdannolla jonka jälkeen luvussa kaksi käsitellään työn tavoitteet. Tämän jälkeen käsittelen työn rajauksen ja rakenteen. Näiden jälkeen seuraa työn teoriaosa. Teoriaosassa käsittelen palvelukonseptia, liiketoimintasuunnitelmaa sekä yrityksen perustamiseen liittyviä käsitteitä. Teoriaosuuden jälkeen alkaa empiirinen tutkimus, jossa kuvailen, kuinka tutkimusta viedään eteenpäin ja mihin tutkimus perustuu. Empiirisen tutkimusosan jälkeen alkaa itse case- osuus, jonka aloitan loogisesti omien vahvuuksien analysoimisena yrittäjänä ja jatkuu siitä palvelukonseptin kehittämällä ja siitä liiketoimintasuunnitelman laatimisena perustettavalle yritykselle. Liiketoimintasuunnitelman ja palvelukonseptin laatimisen yhteydessä perustetaan tmi Jannen HaloX. Opinnäyte etenee loppuun johtopäätösten ja yhteenvedon kautta, joissa tiivistetään olennainen ja käsitellään opinnäytetyön prosessia.

1.4 Opinnäytteen taustatiedot

Olen noin 10 vuoden ajan pyörittänyt harrastuksena asiakkaideni tietokonejärjestelmiä sekä hankkinut asiakkaille tietokonelaitteistoja asiakkaiden tarpeiden mukaan. Harrastus on kuitenkin muuttunut liian ammattimaiseksi toiminnaksi ja harrastuksena tuon jatkaminen ei ole enää mahdollista. Lisäksi toiminta on muuttunut monialaiseksi ja saanut mukaansa valokuvauksen sekä polttopuiden teon asiakkaille. Asiakkaat ovat toivoneet, että perustaisin oman yrityksen näiden asioiden pyörittämiseksi. Omalla yrityksellä laskutus helpottuisi huomattavasti sekä asiakkaat voisivat vähentää verotuksessa laskujani. Lisäksi en pysty normaalina palkanmaksajana vähentämään verotuksessa laitehankintoja, joita olen joutunut tekemään kehittäkseni harrastustani eteenpäin. Omalla yrityksellä voisin vähentää laitehankinnoista tulevia kustannuksia verotuksessa. Osa asiakkaistani on lisäksi yrityksiä, joilta palkan saaminen ilman kuitteja ei ole mahdollista. Oma yritys mahdollistaa virallisen laskutuksen ja siten yhteistyöni yritysasiakkaideni kanssa helpottuisi samalla huomattavasti.

Opinnäytetyön tarkoituksena on saada korjattua olemassa oleva ongelma ja luoda samalla toimiva palvelukonsepti perustettavalle yritykselle. Nykyinen toiminta on turhankin villiä ja tarvitsee ryhdistäytymistä, joka voi tuoda mukanaan myös parempia toimintamalleja yrityksen kehittämiseksi eteenpäin.

2 Teoriatausta

2.1 Palvelujen kehittämiseen liittyviä käsitteitä

2.1.1 Palvelutuote

Palvelukonseptilla tarkoitetaan arvon tuottamista asiakkaalle. Liitettäessä palveluun työvälit, järjestelmät ja osaava henkilökunta, saadaan aikaan palvelua, josta asiakas on valmis maksamaan. Toimivan palvelukonseptin avulla tuotetaan iloa sekä asiakkaille, henkilökunnalle, että yrityksen omistajille (Pitkänen 2006, 171.) Palvelukonseptilla tarkoitetaan lyhyesti kaikkia niitä prosesseja, toimintatapoja, mekanismeja ja tehtävien sarjoja, joilla palvelutapahtuma toteutetaan. Yksinkertaisesti sanottuna, palvelukonsepti kertoo yrityksen toiminnasta.

Palvelut ovat luonteeltaan vuorovaikutteisia prosesseja, jotka koostuvat toiminnoista ja joiden tavoitteena on tuottaa arvoa. (Grönroos 2001.) Palvelun tarkastelua voidaan tehdä kuluttajan tai tuottajan näkökulmasta. Asiakkaan näkökulmasta palvelun päätavoitteena on hyödyn saaminen, sujuvuus ja se, että asiakkaan tavoitteet toteutuvat. Tuottajan näkökulmasta palvelua voidaan pitää erilaisten prosessien summana. Palveluun voi liittyä myös konkreettinen tuotos, vaikka pääasiassa palvelu on immateriaalinen, kuluttajalle hyödyn tuottava sarja toimenpiteitä.

Palvelun sisältöä kuvataan usein palvelukonseptin käsitteen avulla. Palvelukonseptista on esitetty useita määritelmiä. Edvardssonin ja Olssonin (1996) mukaan palvelukonsepti kuuluu palveluprosessin sekä palvelujärjestelmän rinnalla palvelun edellytyksiin. Heidän mukaan palvelukonsepti on kuvaus asiakkaan tarpeista ja tavasta, jolla palvelun sisältö täyttää kyseiset tarpeet ja palvelujärjestelmä sisältää resurssit, jotka ovat välttämättömiä, jotta palveluprosessi johtaisi palvelukonseptin toteuttamiseen. Palvelukonsepti kertoo mitä palveluita tuotetaan ja miten niitä tuotetaan.

Palveluun tuotteena kuuluu peruspalvelupaketti, joka koostuu ydinpalvelusta, avustavista palveluista ja tavaroista, tukipalveluista ja –tavaroista. (Grönroos 1998, 136) Ydinpalvelu on se osa, jonka asiakas ensisijassa haluaa ostaa. Tukipalvelut ja –tavarat täydentävät ydinpalvelua, mutta eivät ole edellytyksenä ydinpalvelun tuottamiselle. Lisäpalveluiden avulla voidaan hakea lisäarvoa ja lisätä asiakkaan saamaa kokonaishyötyä. Lisäpalveluiden kautta yritys voi erottautua kilpailijoista ja ne voivat toimia ostopäätöstä helpottavana tekijänä. (Leppänen 2007, 135.)

Palvelutuotteen suunnittelu moduulirakenteeltaan räätälöitäväksi on Parantaisen mukaan oleellista. Moduulirakenteen, eli palvelun komponenteiksi ositetun rakenteen kautta tuotetta voidaan räätälöidä asiakaskohtaisesti ja näin asiakas kokee saavansa tarpeitaan vastaavaan ratkaisuun. Hinnoittelu myös selkeytyy, jos jokaiselle moduulille on ennalta asetettu tietty hinta (Parantainen 2007, 92.)

Peruspakettia voidaan laajentaa palvelutarjonnaksi, jolloin kuvaan tulevat mukaan myös vuorovaikutuksen ja asiakkaiden osallistumisen sekä palvelun tuotannon ja toimitusten saatavuuden näkökulmat. Kun mukaan tuodaan myös markkinointiviestinnän kautta tapahtuva imagon edistäminen, on kyse palvelun kokonaistarjonnasta. Dynaamisuus on palvelutuotteelle välttämätöntä, sillä palvelutoimenpiteet ja –prosessit tuotetaan kulutuksen kautta osittain samaan aikaan. (Grönroos 1998, 136-137)

Palvelun ollessa merkittävä osa kokonaistuotteesta, ei palvelua voi myydä asiakkaalle yhtä helposti kuin fyysistä tavaraa. Palvelutapahtuman aikana palvelutuotteen syntymiseen osallistuu myös asiakas ja tämä edellyttää paneutumista asiakkaiden tarpeisiin. Palvelu on prosessi, jossa asiakas on mukana palvelua tuottamassa.

2.1.2 Palvelujen hinnoittelu

Palveluihin liittyy oleellisesti hinnoittelu. Palvelusuoritteiden kannattavuuden selvittäminen ja hinnan määrittäminen voi olla hyvinkin vaikeaa. Fyysisten tuotteiden hinnoittelussa on totuttu toimimaan mm. tuotteiden voittojen, varastojen, logistiikan, kustannusten, kannattavuuden, sekä hävikkien parissa. Palveluiden aineettomuus tuottaa kuitenkin haasteen, sillä niitä ei voi sellaisenaan varastoida ja kuluja ja tuottoja ei ole suoraan mitattavissa. Palveluliiketoiminta onkin siis suurelta osin arviointipohjaista. Palvelutuotteen kustannukset koostuvat lähes kokonaan työpanoksesta ja siksi siihen kohdistuu korkea verotus. (Rissanen, 2005, 228)

Asiakkaan hintakäsitys perustuu palvelusta saatuun arvoon, mutta tästä huolimatta samat lainalaisuudet kuin konkreettisten tuotteiden kohdalla pätevät. Palveluiden hinnoittelu eroaa fyysisten tuotteiden hinnoittelusta vain vähän, vaikka kyseessä on abstraktimpi tuote. Palveluiden hinnoittelu tulee tapahtua niin, että yrityksen asettamat tavoitteet saavutetaan. Hinta muuttuu riippuen millainen painotus annetaan voiton tai myyntituottojen maksimoinnille. (Laitinen 2007, 293)

Hinnat tulee määritellä kustannusperusteisesti tuottamaan tyydyttävästi, jolloin kuluttajat välttävät ylihinnittelulta. Markkinapohjaisessa hinnoittelussa on kaksi perustetta, joilla hinnoittelu tapahtuu; kilpailuperusteinen ja kysyntäperusteinen hinnoittelu. Kilpailuperusteisen hinnoittelun kriteereinä on markkinahintojen orjallinen seuranta tai, jos halutaan kasvattaa markkinaosuutta, voidaan käyttää aggressiivisempaa hinnoittelua (Grönroos ym, 2000, 48) Kilpailuperusteisen hinnoittelun käyttö on yleistä, kun kilpailijoita markkinoilla on vähän tai palvelut samankaltaisia kuin muilla markkinoilla toimivilla kilpailijoilla. (Pesonen ym. 2002, 36) Kysyntäperusteisen hinnoittelun asetusperusteina ovat asiakkaan saama hyöty ja lisäarvo. Tässä hinnoittelumenetelmässä voidaan ottaa vaikuttavaksi tekijäksi myös palvelulaadun ja sen kustannusten vaihtelu. (Grönroos ym. 2000, 47-48) Parantaisen mukaan hyödyn ollessa suuri, voidaan hyödykkeen hinta nostaa selkeästi kustannusperusteista hintaa korkeammalle. Näin voidaan myös myyntikate saada korkeisiin lukemiin. Hyötyyn perustuvan hinnoittelun tulee silti olla suhteutettu markkinoilla toimivien kilpailijoiden hintoihin. Tämä ei silti edellytä alemman tai saman hinnan käyttämistä kuin kilpailijoilla. (Parantainen 2007, 88.89) Kysyntäperusteinen hinnoittelu on perusteltu, jos palvelu on luonteeltaan hyvin selkeästi aineeton. (Pesonen ym. 2003, 36) Yritys voi toteuttaa hinnoitteluvapautta suuressa määrin, jos se pyrkii parantamaan palveluidensa arvoisältöä ja erikoistaa palvelunsa vastaamaan kohderyhmän tarpeita tai jos yritys tekee palvelustaan tuotteen tuotteistamalla. (Grönroos ym. 2000, 43)

Hinnoittelumallin rakentaminen tulee tehdä joustavaksi asiakkaan ja palvelun käyttötarkoituksen mukaan. Näin saadaan hinnan joustoa tilanteissa, joissa asiakkaan saamat hyödyt tuotteesta ovat pienet suhteessa sen hintaan. Muutaman hinnoittelumallin käyttö yhtäaikaaisesti on mahdollista, mutta saattaa aiheuttaa epäselvyyksiä sekä asiakkaille ja itselle (Hinnoittelun ABC 2005, 38-39)

2.1.3 Palvelun laatu

Palvelun laatu on hyvää, jos koettu laatu vastaa asiakkaan odotuksia, eli odotettua laatua. (Grönroos, 2006, 67). Laadulla on kaksi eri ulottuvuutta, jotka ovat tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus. Ne vastaavat kysymyksiin mitä ja miten asiakas palvelun saa. Yrityksen imago voi myös vaikuttaa laadun kokemiseen. Imago antaa asiakkaalle jonkin mielikuvan palveluntarjoajasta ja se voi vaikuttaa asiakkaan ennako-odotuksiin. (Grönroos, 2000, 64). Palvelun laadulla on eri ulottuvuuksia, jotka on klassisesti määritetty seuraavasti: pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus, saavutettavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palvelualtti-us/palveluvaste, viestintä, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja ymmärtäminen sekä palvelu-

ympäristö. (Rissanen, 2005, 214-216). Palvelun laatu tulee rakentaa asiakkaan odotusten ja hänen saamansa palvelukokemuksen pohjalle.

2.1.4 Asiakas ja asiakaslähtöisyys

Palveluihin liittyy aina oleellisesti asiakas ja sitä kautta yritysten pyrkimys toimia asiakaslähtöisesti. Asiakas voi olla henkilö tai organisaatio, joka saa jotain tuotosta tietystä toiminnasta. Yrityksellä ei ole liiketoimintaa eikä tuloja ilman asiakkaita. Palvelujen kehittämisessä tärkeimpänä tehtävänä on tuottaa palveluita, jotka pystyvät antamaan asiakasta houkuttavaa lisäarvoa. Tämä edellyttää, että yritys tuntee asiakkaiden tarpeet ja odotukset. Ymmärtääkseen asiakkaan tarpeita ja toiveita, on usein tarpeellista, että asiakas on mukana uuden palvelun kehitysprosessissa. Tämän tavan uskotaan olevan hyödyllistä, koska asiakas pystyy avoimessa dialogissa ilmaisemaan paremmin tarpeensa, vaatimuksensa ja toiveensa. (Edvarsson & Olsson, 1996, 142-143)

Palveluprosessissa laadulla on tärkeä osa, sillä asiakas on lopullinen palvelun arvioija. Tämän takia palvelujen kehityksen tulee olla asiakaslähtöistä. Asiakas pitää siis asettaa kaiken keskipisteeksi, mutta ei niin, että kaikkia asiakkaiden tarpeita, toiveita ja vaatimuksia noudatettaisiin ja toteutettaisiin täsmällisesti. On tärkeää, että palveluyrityksen ja asiakkaan välinen vuoropuhelu on avointa ja luotettavaa (Edvarsson & Olsson, 1996, 142).

2.1.5 Palvelujen kehittäminen

Palveluiden suunnittelu on usein nopeatempoista, ei tarvitse keksiä uutta fyysistä tuotetta, johon voi mennä hyvinkin paljon aikaa. Palveluissa kehitys ja suunnittelu keskittyvät usein olemassa olevien palveluiden parantamiseen ja kehittämiseen. Palveluiden kehittämisessä pääasiaksi nouseekin usein palvelun tuotantoprosessi eikä pelkkä lopputulos, koska palvelun luonteeseen kuuluu, että se kulutetaan ja tuotetaan samanaikaisesti ja palvelun käyttäjä eli asiakas osallistuu itse palveluprosessiin omalla panoksellaan. (Kinnunen, 2004, 29).

Suunnitteluprosessia ei yleensä määritellä eikä kehitystyölle aseteta strategiaa tai tavoitteita, koska palveluita kehittävät ja tuottavat usein samat henkilöt. Suunnitteluprosessin lopputuloksena onkin usein abstrakti tarjous palvelusta ja sen toimivuutta on hankala testata etukäteen. Onnistunut palvelun tuottaminen on palvelun tuottajan ja asiakkaan välinen onnistunut yhteis-

työ, jossa tarvitaan kykyä ja osaamista molemmilta puolilta toteuttaa ja käyttää palvelua. (Kinunen, 2004, 30-31)

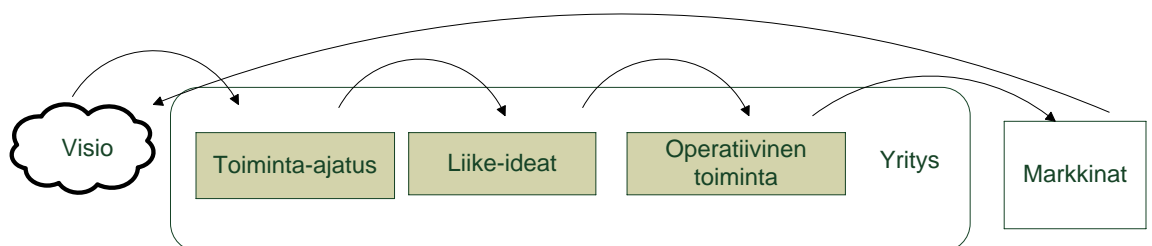
Palvelujen suunnittelua ja kehittämistä on tutkittu monien vuosikymmenien ajan monista eri näkökulmista ja tarjolla on paljon erilaisia palvelun kehittämisen malleja, joiden avulla palvelun tarjoajat voivat kehittää palveluitaan paremmin, tehokkaammin ja asiakaslähtöisesti. Tämän tavoitteena on tuottaa yritykselle liiketoiminnallista etua sekä tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys pyrkii esittämään yhden mallin, jota soveltamalla kehitän perustettavalle yritykselle toimivan palvelukonseptin.

2.1.6 Palvelukonseptin kehittäminen

Tutkimistani palvelukonsepteista Goldsteinin määrittämä palvelukonseptin tuntuisi vastaavan parhaiten tarkoitusta. Goldstein (Goldstein & all, 2003, 123-124) jakaa palvelukonseptin neljään eri osaan. Ensimmäinen osa on palveluoperaatio, eli tapa jolla palvelu tuotetaan. Seuraavaksi tulee asiakkaan kokema palvelu, sitten palvelun tulos ja lopuksi palvelun laatu. Palveluoperaatio on painoarvoltaan tärkeimpiä osa-alueita palvelukonseptin määrittämisessä. Koska yritykseni tulee olemaan alkuun hyvin pieni, tulee näitä asioita painottaa. Asiakkaan tulee saada mahdollisimman hyvää palvelua, että hän voi kääntyä jatkossakin puoleeni.

2.2 Yrityksen perustaminen käsitteenä

Yrityksen idea lähtee visiosta. Vision pohjalta muotoutuu yritystoimintaa ohjaavat käsitteet: toiminta-ajatus ja liikeideat. Näiden pohjalta syntyy yrityksen operatiivinen liiketoiminta. Yrityksen tulee saada vuorovaikutus markkinoiden kanssa, joka on antanut myös perustiedot yrityksen visioon



Kuva 1. Yritystoiminnan rakenne (Lehtipuro & Kangasaho & Niemelä 2000, 21)

2.3 Mikä on yritys

Yritys voidaan määritellä Yrittäjän käsikirja 2000 mukaan seuraavasti: *”Yritys on tavoiteorientoitunut organisaatio ja sosiaalinen järjestelmä, joka voittoa tavoitellen tuottaa markkinoille tavara- ja palvelutuotteita ja hankkii niillä vaihdannan avulla asiakkailtaan toimintansa ylläpitämiseen ja kehittämiseen tarvittavan resursin”*.

Yritys voidaan nähdä yhteiskunnan talouselämässä samankaltaisena perussoluna kuten perhe sosiaalisessa järjestelmässä. (Yrittäjän käsikirja 2000, 23.)

2.4 Erilaiset yritysmuodot

Yrityksen perustamisessa tulee valita sopiva yritysmuoto. Yritysmuoto voi muuttua yrityksen kasvun myötä myöhemmin toiseksi.

Yrittämisen muodot:

- yksityinen elinkeinonharjoittaja eli toiminimi
- avoin yhtiö
- kommandiitti-yhtiö
- osakeyhtiö
- osuuskunta

Toiminimi

Toiminimi on yksinkertaisin, halvin ja nopein tapa aloittaa elinkeinon harjoittaminen. Perustamismuodollisuuksia ovat vain kaupparekisteri-ilmoitus (lomake Y3, liite 1.) Patentti- ja Rekisterihallitukselle. (Lehtipuro & Kangasaho & Niemelä 2000, 120.) Perustamismaksu vuonna 2010 on 75€ (Yrittäjät 2009)

Yrittäjä vastaa henkilökohtaisella omaisuudella kaikista toiminimensä nimissä tehdyistä sitoumuksista. Yrittäjän tulee pitää yksinkertaista kirjanpitoa. (Verohallinto 2009)

Hallinto toiminimessä on täysin muotovapaa. Toiminta voidaan veroseuraamuksetta muuttaa miksi tahansa yritysmuodoista. Toiminimen tulot verotetaan normaalin henkilöverotuksen kautta. (Verohallinto 2009)

Avoim yhtiö

Perustajia avoimella yhtiöllä tulee olla vähintään kaksi. Yhtiömiesten välinen perustamissopimus on yhtiön pohja. (Lehtipuro & Kangasaho & Niemelä 2000, 121.) Perustaminen vaatii kaupparekisteri-ilmoituksen (lomake Y2) Patentti- ja Rekisterihallitukselle kuten toiminimessäkin. Yhtiö syntyy kuitenkin jo perustamissopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä. (Patentti & Rekisterihallitus 2009)

Yhtiömiehet vastaavat henkilökohtaisella omaisuudella yhtiön nimissä tehdyistä sitoumuksista. Avoin yhtiö ei ole erillinen verovelvollinen vaan tulos verotetaan yhtiömiesten henkilökohtaisen verotuksen mukaan kuten toiminimessäkin. (Verohallinto 2009)

Kommandiittiyhtiö

Kommandiitti-yhtiöön pätee samat asiat kuin avoimeen yhtiöön. Erona on se, että kommandiittiyhtiössä on kahdenlaisia yhtiömiehiä: vastuunalaisia sekä äänettömiä yhtiömiehiä. Äänettömät yhtiömiehet eivät voi osallistua yhtiön hallintoon tai päätöksiin. (Lehtipuro & Kangasaho & Niemelä 2000, 122.) Äänettömät yhtiömiehet toimivat pääasiassa rahoittajina, joille maksetaan sovittua korkoa. Ääneton yhtiömies voi toimia yhtiön työntekijänä. Vastuu rajoittuu äänettömällä yhtiömiehellä vain sijoitettuun varallisuuteen.

Osakeyhtiö

Osakeyhtiön perustamiseen tarvitaan vähintään kaksi henkilöä. Perustamisvaiheessa tarvitaan tilintarkastajan lisäksi hallituksen varajäsen, joka on nimettävä kaupparekisteri-ilmoituksessa. Osakeyhtiön perustamiseksi tarvitaan perustamissopimus, jonka osakkaat ovat allekirjoittaneet sekä perustamisilmoitus Patentti ja Kaupparekisterihallitukseen. Lisäksi tarvitaan liitteeksi tilintarkastajan todistus osakkeiden maksamisesta.

Osakeyhtiö on erillinen ”oikeushenkilö” sen jälkeen kun se on asianmukaisesti perustettu sekä rekisteröity. Osakeyhtiö on siis erillinen verovelvollinen. Yhtiön tuloksesta verotetaan yhtiötä 26%:ia. (Yrittäjät 2009)

Osakeyhtiön perustamiseksi tarvitaan vähintään 2500€:n osakepääoman vähimmäismääräksi. Osakeyhtiön osakkaat eivät ole henkilökohtaisesti vastuussa yhtiön sitoumuksista.

Osuuskunta

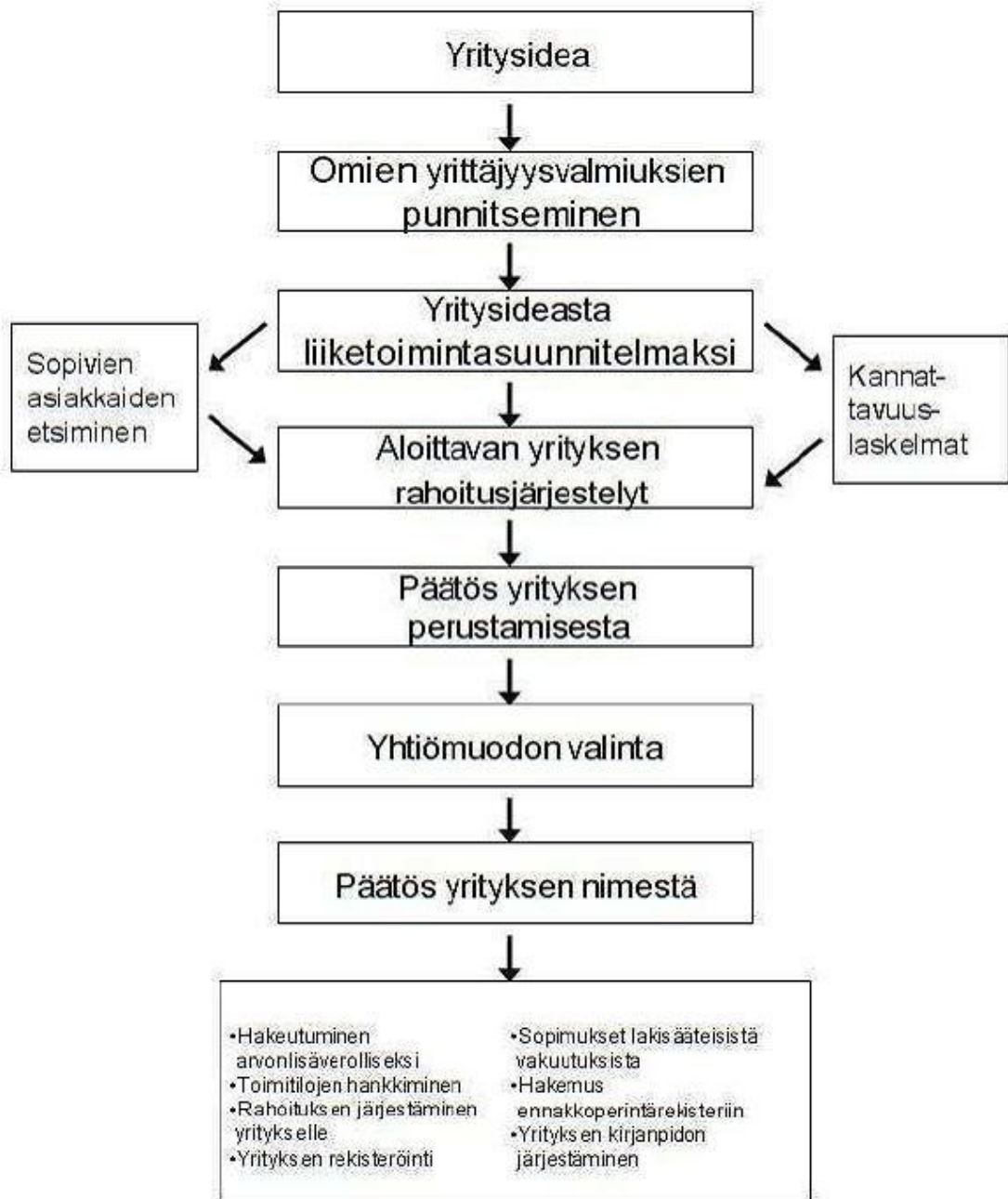
Osuuskunta on osuustoimintaan perustuva yhtiömuoto. Perustajina tulee olla vähintään viisi yksityishenkilöä ja sen perustaminen edellyttää selkeää yhteistä toimintaideaa sekä monimutkaisia perustamistoimia. Osuuskunta soveltuu henkilöille joille täysimittainen yrittäminen ei syystä tai toisesta sovi. (Uskalla sinäkin Käytännön tietoja yrittäjäksi aikovalle, 124.)

3 Yrityksen perustaminen

Yritystä perustaessa käydään läpi useita eri vaiheita. Vaiheita voi käydä läpi samanaikaisesti, kuten usein varmasti tapahtuukin. Kaikki eri vaiheet täydentävät toinen toisiaan. Liikeidean keksimistä seuraava vaihe on omien ominaisuuksien ja kykyjen analysointi yrittäjyyttä ajatellen. Jos kokee olevansa valmis yrittäjyyteen, on seuraavana vaiheena löytää asiakkaat, selvitettävä kannatus sekä rahoitus mahdollisen yrityksen perustamista varten. Yrityksen perustamispäätöksen jälkeen on yrittäjän täytettävä kaikki tarvittavat lomakkeet, jotta yritys saa kaikki oikeudet ja luvat harjoittaa liiketoimintaa (Raatikainen 2006, 59)

Käyn läpi yrityksen perustamisprosessin Raatikainen (2006) perustamisprosessi-kaavion avulla, jossa kaavio jakaa yrityksen perustamisen kahdeksaan osaan. Käsittelen jokaista osaa näistä erikseen. Syvennyn tarkemmin yrityksen perustamisprosessin osaan: ”yritysideasta liiketoimintasuunnitelmaksi”.

Yrityksen perustamisprosessi



Kuva 2 Yrityksen perustamisprosessi (Raatikainen, 2006)

3.1 Yrityksen rekisteröinti

Kun yritysidea on keksitty ja todettu toimivaksi ja kannattavaksi sekä saatu järjestettyä tarvittava rahoitus, on aika rekisteröidä yritys. Yritystä rekisteröitäessä yrittäjällä pitää olla mietittynä valmiiksi yrityksen toimiala ja nimi. (Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2009, 17.)

3.1.1 Yrityksen nimi

Nimeä mietittäessä tulisi ottaa huomioon seuraavia asioita. Yrityksen nimen tulisi olla yksilöllinen ja yritystä kuvaava. Nimen tulisi myös koostua muista kuin pelkästään yleisistä sanoista, ilmauksista, palvelunkuvauksesta tai paikannimistä. Jotta yritys ei sekoittuisi muihin, nimen tulee myös selvästi erottua muista rekisteröidyistä nimistä tai tavaramerkeistä. Toimivan nimen ympärille on hyvä alkaa rakentamaan yrityksen imagoa. Yrityksen nimen keksimisessä tulee huomioida myös mahdolliset vapaat Internet-verkkotunnukset. (Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2009, 17.)

Yritysten nimistä selviää usein myös yhtiötunnus kuten tmi eli toiminimi tai oy eli osakeyhtiö. Tämä tulisi ottaa huomioon nimeä valitessa. Jos on mahdollista, että yrityksen yhtiömuotoa muutetaan, jossain vaiheessa, tulee se huomioida nimeä valitessa. Nimen tulisi toimia kummallakin yhtiömuodolla. (Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2009, 17.)

Jos yritys tuottaa kahta tai useampaa erilaista tuotetta tai palvelua, yrittäjä voi ottaa yritykselle käyttöön aputoiminimen tuotteidensa tai palveluidensa eron selkiyttämiseksi. Yrityksellä voi olla useita aputoiminimiä, mutta kaikella toiminnalla on kuitenkin vain yksi yhteinen kirjanpito ja y-tunnus. (Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2009, 17.)

3.1.2 Yrityksen toimiala

Yritystä rekisteröitäessä tulee ilmoittaa myös yrityksen toimiala/-alat, jolla aikoo toimia. Yritys voi myös valita yleistoimialan, joka on jo valmiiksi patentti ja kaupparekisterihallituksessa määriteltä. Toimialaa valitessa tulee huomioida myös yrityksen nimen vaikutus. Kaksi samannimistä yritystä ei voi koskaan toimia samalla toimialalla. Toimialan tulisi myös olla niin selkeä, että asiakas saa heti hyvän käsityksen yrityksen toiminnasta. Toimialan tulee olla hyvien tapojen mukainen ja noudattaa lakia. Yrityksen toiminta voi olla laajaa ja käsittää useita toimialoja. Yritys ei voi toimia toimialansa ulkopuolella, joten valitut toimialat tulee valita tarkkaan ja harmitusti. (Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2009, 17.)

3.1.3 Verorekisterit

Yritys pitää rekisteröidä lähes kaikissa tapauksissa kaupparekisterin lisäksi ennakkoperintärekisteriin sekä arvonnäköverovelvolliseksi. Yritys voi ilmoittautua näihin rekistereihin samalla Kaupparekisteriin lähetettävällä rekisteri-ilmoituksella, jolla yritys rekisteröidään. Verorekiste-

reihin ilmoittautuminen tulee ajankohtaiseksi viimeistään silloin, kun yrityksen toiminta käynnistyy ja saa ensimmäiset toimeksiantonsa. Oma yritykseni ei ole vielä rekisteröitynyt näihin rekistereihin, teen sen samalla kun rekisteröin oman toiminimeni. (Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2009, 17.)

3.1.4 Muuta huomioitavaa

Yrittäjän tulee selvittää myös muita yrityksen toiminnalle tärkeitä asioita kuten verotus, vakuutukset ja toiminimen markkinoilla. Myös pankkiasiat ja yrityksen kirjanpito kannattaa hoitaa kunnolla alusta lähtien, sillä näiden asioiden tunteminen helpottaa yrityksen käynnistämistä huomattavasti.

3.1.4.1 Verotus

Yritystoiminnasta saatavista tuotoista yrittäjän pitää maksaa veroa. Tämän takia yritys tulee rekisteröidä ennakkoperintärekisteriin. Kuuluminen ennakkoperintärekisteriin antaa yritykselle mahdollisuuden laskuttaa asiakasta, eikä asiakkaan tarvitse huolehtia verojen maksusta eikä miettiä verojen osuutta. (Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2009, 18.)

Kun yritys alkaa saada tuloja, niitä verotetaan yrittäjän palkkatuloveroprosentin mukaisesti. Verottajan näkökulmasta yritykset tulot ovat siis yrittäjän tuloja.

Yrityksen on hyvä olla verottajan kanssa asiallisissa väleissä ja säilyttää hyvä viestintäyhteys.

Yrityksessä tapahtuvista muutoksista on aina hyvä ilmoittaa etukäteen verottajalle.

Mikäli verottaja ei saa tietoa yrityksen muuttuneesta tilanteesta, voivat esim.

maksamattomat verot päätyä hyvinkin nopeasti ulosottoon. Verottaja voi myös tehdä

omia laskelmia ja päätelmiä yrityksen tuloksesta, jos yritys ei itse tulojansa verottajalle

ilmoita. Tällaisessa tapauksessa yritys voi joutua maksamaan lisää verottajalle. (Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2009, 18.)

3.1.4.2 Arvonlisävero

Arvonlisäverollisia ovat lähes kaikki yritykset, jotka myyvät palveluita tai tuotteita. Vain tiettyjen palveluiden tai tuotteiden myynti on arvonlisäverolaissa määritetty verovapaaksi. Vaikka yritys maksaa arvonlisäveron verottajalle, on sen lopullinen maksaja kuluttaja, koska arvon-

lisävero lisätään myytävien palveluiden tai tuotteiden lopullisiin hintoihin. Arvonlisäveroa (ALV) ei tarvitse kuitenkaan maksaa alle 8500€ vuotuisesta liikevaihdosta. (Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2009, 19.)

Yrityksen tulee aina eritellä hinnoissaan ALV:n osuus. Veroprosentit ovat joko 22%, 17% tai 8% lisättyinä verottomaan hintaan riippuen palvelun tai tuotteen laadusta. (Verohallinto 2009)

Yritys, joka kuuluu arvonlisäverovelvollisiin, voi tarjota palveluja perheille kotitalousvähennyksen avulla.

3.1.4.3 Yrittäjän ja yrityksen vakuutukset

Yritystoiminta ei ole koskaan varmaa ja monia ennalta arvaamattomia asioita voi tapahtua. Tämän takia yrittäjän on hyvä vakuuttaa itsensä ja yrityksen toiminta. Vakuutusasiat on tärkeä selvittää huolella jo ennen toiminnan käynnistämistä. (Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2008, 21.)

Yrittäjän eläkevakuutus

Yrittäjällä ei ole muita laissa määrättyjä pakollisia vakuutuksia, kuin YEL eli yrittäjän eläkevakuutus. Tietyillä toimialoilla toiminnan laatu on sellainen, että laki edellyttää ottamaan muitakin vakuutuksia. Esimerkiksi sairaanhoitoalalla potilasvakuutukset ovat pakollisia. (Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2009, 21.)

Yrittäjän eläkevakuutus on pakollinen kaikille 18–68 ikäisille yrittäjille. Tämä pakollinen vakuutus antaa sosiaalisen perusturvan yrittäjälle. Eläkevakuutus turvaa yrittäjän toimeentulon yrittäjätoiminnan päättyessä työkyvyttömyyden, työttömyyden tai ikääntymisen vuoksi. Yrittäjän äkillisen kuoleman sattuessa eläkevakuutus turvaa myös yrittäjän omaisia, sillä eläkevakuutukseen kuuluu perhe-eläketurva. (Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2009, 20.)

Muut vakuutukset

Yrittäjän kannattaa arvioida vakuutustarpeensa ennen toiminnan aloittamista. Tätä varten yrittäjän kannattaa ottaa yhteyttä vakuutusasiantuntijaan. Vakuutusasiantuntijat osaavat arvioida yrittäjän liiketoimintaan liittyviä riskejä ja antaa ehdotuksia mahdollisille tarpeellisille vakuutuksille, joiden avulla näitä riskejä voidaan pienentää. Yksi tärkeimmistä vakuutuksista on yrittäjän itsensä vakuuttaminen esimerkiksi tapaturman varalle. Tämä tapaturmavakuutus on yritykselle

verovähennyskelpoinen, vaikka kattaa yrittäjän tapaturmat myös vapaa-ajalla. Toinen tärkeä vakuutus on oikeusturvavakuutus. Tämä korvaa asianajo- ja oikeudenkäyntikuluja mikäli esim. toimitus-, kauppa- tai urakkasopimus, velka tai saatavan oikeellisuus joudutaan riitauttamaan. Myös irtisanomis- ja palkkaerimielisyydet sekä erimielisyydet vuokrasopimussuhteessa kuuluvat tämän vakuutuksen piiriin. (Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2009, 21.)

3.1.4.4 Kirjanpito

Minun tulee Suomen lain mukaisesti pitää yritykseni toiminnasta kirjanpitoa. Toiminnan alkuvaiheessa yksinkertainenkin kirjanpito riittäisi, mutta suositellumpaa olisi kahdenkertainen kirjanpito. Yksinkertaiseen kirjanpitoon riittäisi esimerkiksi Excel-taulukko, johon kirjaisiin kaikki yrityksen menot ja tulot. Kuitit tulee muistaa säilyttää jo alusta, koska lain mukaan niitä ei saa hävittää kuuteen vuoteen. Mahdollisesti tulen käyttämään kuitenkin Tilitoimisto Tikan palveluita, ja siten keskityn ydinosaamiseeni.

3.2 Liiketoimintasuunnitelma

Liiketoimintasuunnitelma tarkoittaa yrittäjän laatimaa kirjallista dokumenttia, jossa kuvataan uuden yrityksen perustamisessa tarvittavat sisäiset ja ulkoiset elementit ja strategiat. Sahlmanin (1997) mukaan liiketoimintasuunnitelma on kriittisten, toisistaan riippuvien osien yhteensovittamista. Nämä osat ovat:

1. Ihmiset
2. Liiketoimintaympäristö
3. Ympäristö
4. Riskit ja tuotto

Mallin taustana on oletus, että menestyvillä yrityksillä on resursseja, jotka ovat helposti identifioidavissa, mutta vain yrittäjätiimin sovellettavissa. Parhailla yrityksillä mallin kaikki neljä komponenttia ovat kohdallaan ja keskenään sopivasti yhdistettyjä.

Kattava liiketoimintasuunnitelma sisältää useita osakokonaisuuksia, joissa esitellään yrityksen toiminnan perusolot loogisesti ja toisiaan täydentävästi. Uuden yrityksen suunnitelmassa esitetyt perustiedot ja tavoitellun toiminnan kuvaukset ovat etupäässä visionäärisiä hahmotelmia. Toimivalla yrityksellä on tässä suhteessa se etu, että sen historia antaa mahdolli-

suuden edes jossain määrin konkretisoida toiminnan linjoja ja tavoitteiden tasoja. (Vanhala & Laukkanen & Koskinen. 1999. 72).

Liiketoimintasuunnitelma on se työkalu, jonka avulla liikeideaa voidaan järjestelmällisesti kehittää kohti varsinaista liiketoimintaa (Mckinsey & Company, 2000. 47).

3.2.1 Liiketoimintasuunnitelman tarkoitus

Liiketoimintasuunnitelman tarkoituksena on koota yhteen yrityksen strategian ja toiminnan päälinjat ja kertoa kaikille asianosaisille yhdenmukaisesti yrityksen tulevasta toiminnasta: mitä, miksi, milloin, kuka ja miten.

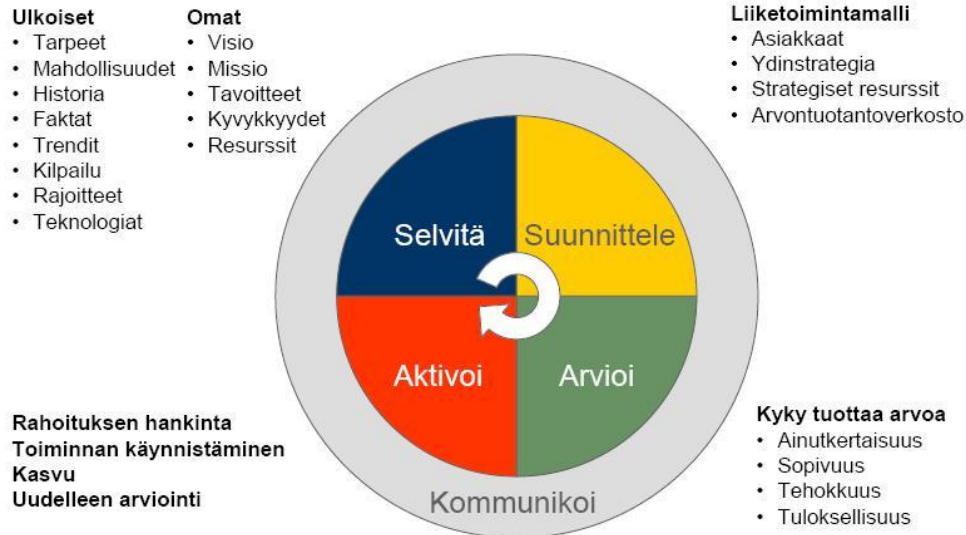
3.2.2 Liikennetoimintasuunnitelman suunnittelu

Ennen varsinaista liiketoimintasuunnitelman tekemistä on hyvä pysähtyä ja ajatella. On hyvä tarkastella omaa historiaa ja miettiä tekijöitä, jotka ovat motivoineet ja mitkä ajavat eteenpäin omassa toiminnassa. Omien motiivien ja tekojen ymmärtäminen lisää motivaatiota kirjoittaa omaa liiketoimintasuunnitelmaa. Tämän jälkeen tulisi tehdä SWOT-analyysi. Analyysin avulla liiketoimintasuunnitelman laatijalla hahmottuu parempi kuva siitä, mitä on tekemässä. (Lloyd 2007, 17-18) SWOT -analyysillä kartoitetaan oman yrityksen sijoittuminen markkinoilla kilpailijoihin verrattuna.

”Hyvä Swot-analyysi sisältää olennaiset toimialan menestymisen edellytykset, joita yritys vertaa omiin vahvuuksiin heikkouksiin. On mietittävä, mitkä ovat yrityksen mahdollisuudet käyttää ympäristön tarjoamat mahdollisuudet menestymiseen ja onko yrityksellä juuri niitä kykyjä, joita ympäristö odottaa.” (Pitkämäki 2001, 9.)

Liiketoimintasuunnitelman suunnittelua voidaan kuvata yrityksen jatkuvana prosessina Aarno Heiskasen (2005) määrittämän kuvion mukaisesti:

Liiketoiminnan suunnittelu jatkuvana prosessina



Kuva 3. Liiketoimintasuunnitelman suunnittelu jatkuvana prosessina (Aarni Heiskanen, 2005).

3.2.3 Liiketoimintasuunnitelman rakenne

Liiketoimintasuunnitelman rakenne mukailtuna noudattaa eri lähteiden mukaan seuraavaa rakennetta:

1. Tiivistelmä
2. Liikeidea
3. Osaaminen ja henkilöstö
4. Markkinointisuunnitelma
5. Taloudellinen suunnittelu, pääoman tarve ja rahoitus
6. Riskit

Tiivistelmä

Liiketoimintasuunnitelman tiivistelmä on liiketoimintasuunnitelman tärkein osa. Sen tarkoitus on herättää lukijassa mielenkiintoa suunnitelmaa kohtaan. Tiivistelmässä pyritään esittämään kaikki samat asiat kuin itse liiketoimintasuunnitelmassa, mutta tiivistettynä hyvin tiiviiksi pakettiksi.

Tiivistelmää kirjottaessa tulee jättää vaikea tekninen kieli pois ja kuvata omaa yritystä järkevällä tavalla niin, että lukija ymmärtää mistä on kyse. Liiketoimintasuunnitelman tiivistelmän tulisi esimerkiksi olla, kuin hyvällä maulla tehty myyntipuhe. (Lloyd 2007, 36-38.)

Liikeidea

Liikeideassa tulee esitellä kolme asiaa, joiden pääkohdat ovat seuraavat: (Lloyd 2007, 68-69.)

- Yksityiskohtainen selvitys yrityksen tuotteesta tai palvelusta
- Pääpiirteet operaatioista, kuinka asiat tulevat toimimaan
- Perusajatus siitä, kuinka yrityksesi tarjonta kohtaa asiakkaan tarpeet

Tämä osio tulee kuvailla neutraaliin sävyyn sekä tuoda esille asioita joilla erotut kilpailijoista. Yrityksen toiminnoista tulisi kuvata ainakin yrityksen toimintaympäristöjä sekä mitä tiloja yrityksen käytössä on. Lisäksi laitteiston tarve sekä onko tarvetta joidenkin toimintojen ulkoistamiseen, esimerkiksi kirjanpito.

”Tämä osio suunnitelmasta toimittaa alustan kaikelle yritystäsi esitellessä. Sen tulisi kuvailla liiketoiminta konseptiasi ja sen markkinavalmiuden tasoa ja jos sopivaa niin myös identifioida tulevia tasoja jotka tulee saavuttaa ja niiden odotettua aikajanaa.”
(Lloyd 2007, 68)

Osaaminen ja henkilöstö

Yrityksen perustajan täytyy osata kuvailla itseään oikealla tavalla liiketoimintasuunnitelmassa, että hänestä muodostuu oikea ja uskottava kuva lukijan mielessä. Liiketoimintasuunnitelmaan kannattakin liittää yrittäjän oma CV. Jos yrityksessä on itsensä lisäksi muuta henkilökuntaa, on järkevää kuvata ydintiimi ja muiden henkilöiden osaaminen samalla tavalla. Ydintiimiä on hyvä kuvailla muutamalla eri tavalla.

Markkinointisuunnitelma

Markkinointisuunnitelma on yksi liiketoiminnan tärkeimmistä osista. Sijoittajat pitää vakuuttaa siitä, että liikeidealle on olemassa markkinat, joita voidaan palvella kannattavasti. Myös yrityksen johtoryhmä yhdessä sijoittajien kanssa haluaa varmistua siitä, että liikeidealle on olemassa markkinat, joita voidaan palvella kannattavasti. Liiketoimintasuunnitelmaan ei tarvitse kirjoittaa täydellistä markkinointisuunnitelmaa. Tärkeintä on määrittää selvästi, millaiset ovat odotetut markkinat, mikä on yrityksen hinnoittelustrategia ja kuinka jakelu järjestetään. (Mckinstey & Company. 2000. 67).

Taloudellinen suunnittelu, pääoman tarve ja rahoitus

Yrityksen taloudellisen suorituskyvyn perustekijät ovat kannattavuus, maksuvalmius ja

vakavaraisuus. Kannattavuus on keskeinen taloudellisen suorituskyvyn mittari, joka kuvaa yrityksen kykyä tuottaa voittoa. Maksuvalmius osoittaa yrityksen kyvyn selvittää maksuvelvoitteistaan niiden tullessa maksuun. Vakavaraisuus osoittaa yrityksen rahoitusrakenteen terveyden (Laitinen, 1998: 313).

Talousresurssien menestyksen itsearvioinnissa arvioidaan nykyisten liiketoimien kassavirtaa ja kykyä kantaa velat tai pääomakustannukset (Levy & Weitz, 1998:185). Laitinen (1992: 275–276) selittää yrityksen taloudellista menestystä mm. kannattavuudella ja kasvulla, joihin vaikuttavat yrityksen reaali-prosessi ja yrityksen ulkopuoliset tekijät. Kannattavuuden ja kasvun tunnuslukuihin sisältyy moniulotteista reaali-prosessin informaatiota, joka pyritään kiteyttämään tunnusluvuksi.

Taloudellinen suunnittelu jaetaan yleensä lyhyen tähtäimen ja pitkän tähtäimen taloudelliseen suunnitteluun. Tällöin lyhyen tähtäimen suunnittelulla tarkoitetaan korkeintaan vuodeksi eteenpäin tehtyä suunnitelmaa. Pitkän tähtäimen taloudellisella suunnitelmalla tarkoitetaan puolestaan yhdestä viiteen vuoteen eteenpäin tehtyä suunnitelmaa. Taloudellisen suunnittelun tärkeimmät työvälineet ovat tuloslaskelma, tase ja kassavirtalaskelma.

Riskit

Jokaiseen riskiin ja etenkin kasvuyrityksiin, liittyy aina suuria riskejä. Yritystä perustetta riskit halutaan mahdollisesti jakaa sijoittajien kanssa, jolloin riskien perusteellinen ja avoin tarkastelu parantaa sijoittajien luottamusta yritykseen. Sisälletessä riskit liiketoimintasuunnitelmaan, näkevät mahdolliset sijoittajat, että liikeidea on mietitty perinpohjaisesti ja että suunnitelmat eivät perustu liian optimistisiin arvioihin. Mikäli riskejä ei käsitellä lainkaan, sijoittajat voivat arvioida omien kokemustensa pohjalta tällaista liiketoimintasuunnitelmaa hyvinkin ankarasti tai jopa hylätä sen kokonaan. Vaikka yritys suhtautuu riskeihin avoimesti, sen ei tulisi kuitenkaan sortua pessimismiin ja antaa niille liikaa tilaa liiketoimintasuunnitelmassa (McKinsey & Company, 2000: 123).

3.2.4 Liiketoimintasuunnitelman kokoaminen

Liiketoimintasuunnitelmaan tulee olla kattava, ymmärrettävä, tiivis, hyvin jäsennelty ja lukijajästyvä. Kun liiketoimintasuunnitelma on koottu näiden ohjeiden mukaisesti, liiketoimintasuunnitelmasta tulee vakuuttava. (McKinsey & Company 2000, 48)

Jäsentelyssä tulee huomioida, että liiketoimintasuunnitelma on selkeä ja yksinkertainen. Liiketoimintasuunnitelma tulisi kirjoittaa selkeästi ja ytimekkäästi.

Liiketoimintasuunnitelmaa koottaessa tulee huomiota kiinnittää suunnitelman ulkoasuun ja visualisointiin, koska se voi saada lisäarvostusta siitä. Tämä korostuu lähettäessä liiketoimintasuunnitelmaa ulkoisille tahoille, esim. rahoittajille.

3.3 Kotitalousvähennys

Kotitalousvähennyksen tarkoitus on pyrkiä lisäämään kotitalouksien työllistävää vaikutusta kannustaen teettämään ulkopuolisilla tahoilla asioita, joita yrittäisivät tehdä muuten itse. Usein kotitaloudet eivät osaa tehdä tai pysty tekemään kaikkia ja kotitalousvähennyksen kautta heillä on mahdollisuus palkata ulkopuolinen tekemään kodin remontteja, hoivatyötä, kodin tietotekniikkatöitä ja saamaan työn osuudesta jopa 60%:ia kotitalousvähennystä verotuksesta. Arvonlisäverollisesta työkorvauksesta saa vähentää 60 % , kun työ on ostettu ennakoperintärekisteriin merkityltä veronalaista toimintaa harjoittavalta yrittäjältä tai yritykseltä. (Kotitalousvähennys 2009)

Kotitalousvähennys tukee ja kannustaa perustamaan toiminimen, jonka avulla saa tarjottua palveluitaan selvästi lisääntyvään kysyntään. Kotitalousvähennysten hyödyntäminen on merkittävässä asemassa pienen yrityksen toiminnan kannalta. Kaksihenkinen perhe voi saada kotitalousvähennyksiä maksimissaan jopa 6000€, jolla pystyy työllistämään jo mukavasti pientä yritystä. Yksi pieni yritys voi palvella tällaisia perheitä useita ja siten summa kertautuu mukavasti. (Kotitalousvähennys 2009)

3.4 Yhteenveto

Olen teoriaosuudessa kuvannut lopputyön kannalta peruskäsitteitä, joiden avulla palvelukonseptin kehittämistä, liiketoimintasuunnitelman määrittämistä sekä yrityksen perustaminen voidaan käsitellä teoreettisessa viitekehyksessä.

4 Empiirinen tutkimus

4.1 Tutkimusmenetelmät

Tämän opinnäytetyön case-osa suoritetaan toiminnallisena tutkimuksena ja taustakartoituksena tehtiin asiakaskysely. Tarkoituksena on määrittää perustettavalle yritykselle toimiva palvelukonsepti sekä luoda liiketoimintasuunnitelma yritykselle. Näiden jälkeen yritys perustetaan osana opinnäytetyöprosessia. Tutkimus toteutetaan tiiviissä yhteistyössä asiakkaideni kanssa.

Opinnäytetyötä varten haastattelin Tilitoimisto Tikan toimitusjohtajaa, Toni Tikkaa, määritelläkseni tarkemmin perustettavan yrityksen yritysmuotoa, sekä perustettavan yrityksen ALV asioita. Haastattelin lisäksi asiakkaitani selvittääkseni heidän tarpeitaan ja intressejään eri palveluihin. Perustettavan yrityksen liiketoimintasuunnitelma ja palvelukonsepti perustuu itse asiassa melko puhtaasti asiakkailta saadun palautteen ja keskusteluiden pohjalta. Palvelukonseptin kehittämiseen asiakashaastattelut olivat pakollinen osa. Muuten suurin tietolähde olivatkin alan kirjallisuus, Internet sekä omat ajatukseni ja valmiuteni oman yritykseen liittyen. Liiketoimintasuunnitelman laatimista varten selvitin yritykseni resursseja sekä markkinatilannetta ja potentiaalisia asiakasryhmiä.

5 Case: Oman yrityksen perustaminen

5.1 Taustatietoa

Olen hahmottanut ideaa oman yritykseni perustamisesta jo useiden vuosien ajan. Visio tähän on tullut suoraan markkinoilta. On selvästi tarvetta palvelevalle IT yritykselle, joka pystyy toimimaan yhdessä pienten yritysten kanssa, heidän tiloissaan. Tarjota avaimet käteen periaatteella toimivaa palvelua, ilman että asiakkaan tarvitsee ymmärtää IT teknologiaa. Olen selvittänyt asiaa jo hyvin pitkälle ja olenkin saanut jo luvan omalta työnantajaltani oman toiminimen perustamiseksi. Tulisin siis työskentelemään omalle yritykselleni vapaa-ajallani, normaalin työajan ulkopuolella.

Viimeisen parin vuoden aikana myös valokuvaus sekä polttopuiden pilkkominen ovat muuttaneet selvästi ammattimaiseksi toiminnaksi ja näidenkin asioiden eteenpäin vieminen vaativat toiminimen perustamisen. Oman toiminimen perustamista tukee valtion päätös nostaa kotita-

lousvähennysten määrää suuremmaksi alkuperäisestä 2300€:sta nykyiseen 3000€, sekä kotitalousvähennysten laajentaminen kattamaan myös kotitalouksien tietotekniikkatyöt.

5.2 Omat vahvuuteni

5.2.1 IT-palvelut

Minulla on selkeitä yrittäjän ominaispiirteitä sekä halua toteuttaa itseäni. Olen toiminut työkseni yli 10 vuoden ajan IT maailman erilaisissa ylläpitotehtävissä ja sitä kautta laajaa tietotaitoa alalta. Vuosien aikana luodut yhteistyökontaktit ovat erinomaisena pohjana oman yrityksen toiminnalle. Lisäksi päätyöni kautta käytössä olevat tietoresurssit antavat minulle lisämahdollisuuksia oman yritykseni pyörittämiseksi. Päätyöni kautta käytössä olevat resurssit ovat sellaisia, jollaisia ei ole helposti käytettävissä kilpailevilla yrityksillä.

5.2.2 Valokuvaus

Olen harrastanut valokuvaamista 2001 vuodesta alkaen ja olen kuvannut jo useita häitä, kihlajaisia, ristiäisiä, hautajaisia, perhejuhlia sekä monia muita tapahtumia ja esimerkiksi koiranäytelystä urani aikana. Minulla on valmiina järeähköä kalustoa, joten en tarvitsisi tehdä enää alkuinvestointeja kuvaamiseen. Lisäksi minulle on tullut vuosien aikana asiakaskontakteja ja siten referenssejä työstäni kuvaajana.

5.2.3 Polttopuiden tekeminen

Olen harrastanut polttopuiden pilkkomista jo pienestä pitäen ja viime vuosina toiminta on muuttunut entistä vakavammalle tasolle. Olenkin alkanut jo pilkkomaan asiakkaille puita heidän omilla pihillaan joten minulla on jo olemassa olevia asiakaskontakteja. Useilla ihmisillä löytyy kyllä puita omasta takaa, mutta kaikilla ei ole enää valmiuksia ja mahdollisuuksia saada jalostettua puitaan polttopuiksi. Tähän minulla on tarjota palvelua, jollaiseen asiakkaani eivät ole aikaisemmin törmänneet.

5.3 Miksi oma yritys?

Olen palvellut ”harrastuksena” omia asiakkaitani jo yli 10 vuoden ajan, ongelmaksi on pikkuhiljaa muodostunut se, ettei minulla ole virallista toiminimeä ja osa asiakkaistani on yrityksiä, joiden kanssa toimiminen helpottuu selvästi oman toiminimen avulla. Lisäksi toiminnan jatkamiseen vaadittavat satsaukset ovat paikoitellen niin isoja, että minun ei kannata tehdä tuollaisia enää yksityishenkilönä vaan yrityksenä. Verotus ja laskutus muuttuvat myös huomattavasti helpommaksi oman yrityksen ja oman y-tunnuksen avulla. Yritysassiakkaani ovat myös selvästi esittäneet toiveena, että perustaisin oman toiminimen.

Toiminimen avulla pystyn markkinoimaan palvelujani kotitalousvähennyksien kautta ja siten lisäämään kysyntää sekä tarjontaa. Monet perheet tarvitsevat apua kotiinsa tietoteknisissä asioissa lisäksi vanhemmat ihmiset tarvitsevat apua esimerkiksi polttopuiden tekemisessä. Testasin tällaista kysyntää laittamalla Nummelan paikallislehteen ilmoituksen puiden pilkkomisesta ja yhteydenottojen kautta sain huomata että hyvin moni vanha pariskunta tarvitsee apua juuri esimerkiksi polttopuiden tekemisessä. Pystyisin mainostamaan palveluitani huomattavasti paremmin, jos minulla olisi oma yritys ja siten mahdollisuus tarjota palveluitani kotitalousvähennyksen avulla.

5.4 Yritysmuodon valinta

Olen keskustellut yritysmuodon valinnasta ja oman yrityksen perustamisesta Tilitoimisto Tikan toimitusjohtajan, Toni Tikan kanssa ja päätyneet helpoimpaan yritysmuotoon, eli toiminimeen. Yritystoimintani ei ole päätoimista ja satsaukset eivät ole niin suuria, että osakeyhtiö olisi tässä vaiheessa kannattavaa. Minun kannattaa siis aloittaa toiminimellä ja seurata miten yritystoiminta kehittyy. Tulen tekemään yhteistyötä tilitoimiston kanssa ja näin myös samalla palvelemme toinen toisiamme. Tilitoimiston käyttöä kannattaa vakavasti harkita, näin voi keskittyä omaan ydinosansaamiseen. Minulla kirjanpito onnistuisi itselläkin vahvojen kaupallisten opintojeni ansiosta, mutta haluan antaa tämän yhteistyökumppanin vastuulle.

5.5 Toiminimen perustaminen

Toiminimen perustamiseen ei tarvitse kuin kaupparekisteri-ilmoituksen täyttämisen (Y3) ja lähettäminen Patentti- ja rekisterihallitukselle. Paluupostissa saa Y-tunnuksen. Tässä vaiheessa kannattaa käydä myös verotoimistossa sekä pankissa avaamassa oma tili yritykselle. Myös vakuutusasiat kannattaa hoitaa kuntoon ja ottaa yhteyttä esim. tuttuun ja turvalliseen vakuutusyh-

tiöön ja selvittää yrityksen vakuutusasiat samalla kuntoon. Vakuutusyhtiöt kannattaa myös kilpailuttaa.

6 Yrityksen palvelukonsepti

Palvelukonseptin tueksi tarvitaan paljon monia analyysejä tueksi. Palveluiden kehittämisen teorioissa otetaan aina huomioon myös toimintaympäristöt, jossa palvelua tuotetaan ja millaisille markkinoille palvelu tuodaan. Perustettavan yrityksen palvelukonseptissa korostan asiakaslähtöisyyttä. Asiakkaiden panos saadaan ottamalla heidät mukaan kehitystiimin osaksi, tarkkailemalla asiakkaita ja haastatteleamalla heitä kehitysprosessin vaiheissa.

Suunnitelman pohjalla ovat taustaselvitykset sekä asiakkailta haastatteluissa saatu informaatio asiakkaiden palvelutarpeista.

Edvarsson ja Ollsson (1996, 160-161) korostavat omassa teoriassaan, että palvelukonseptista voidaan tehdä erilaisia analyysejä kilpailijoista, asiakkaista, toimintaympäristöstä, yrityksen omasta tilasta, vahvuuksista ja heikkouksista. Tässä laadittavassa palvelukonseptissa on analysoitu perustettavan yrityksen toimintaympäristöä, tehty kilpailija-analyysiä sekä swot-analyysi.

6.1 Yrityksen toimintaympäristö ja kilpailija-analyysi.

Yritys sijaitsee Vantaalla, mutta nykytekniikka mahdollistaa varsinkin IT-osa-alueella asiakkaiden palvelua ympäri Suomen hyvinkin helposti. Suurin osa IT-palveluista tapahtuu etäpalveluna, joka mahdollistaa asiakkaiden sijainnin pitkin maailmaa. Tärkeimpiä aseita kilpailijoihin verrattuna on yrityksen monipuolisuus sekä ammattitaitoinen ja palveleva henkilökunta. Tämä edesauttaa hyvää asiakaspalvelua.

Tällaisella monitoimiyrityksellä ei ole suoraa kilpailevaa toimintaa. Yritys tarjoaa hyvin erilaisia palveluita ja suoraa kilpailijaa ei ole. On kuitenkin paljon eri yrityksiä, jotka yhdessä toimivat samoilla aloilla.

6.2 SWOT-analyysi

Olen analysoinut yrityksen vahvuuksia, heikkouksia, uhkia ja mahdollisuuksia. Tämän avulla olen halunnut selvittää kontekstia, jossa palvelukonseptia kehitetään.

<p>Vahvuudet</p> <p>Helposti muokkautuva eri tilanteisiin</p> <p>Taloudelliset riskit pieniä</p> <p>Eri alojen tuntemus vahva</p>	<p>Heikkoudet</p> <p>Vaikea päästä isoille markkinoille</p> <p>Pienet resurssit</p> <p>Henkilöriski suuri</p>
<p>Mahdollisuudet</p> <p>Asiakkaita kiinnostaa kotona suoritettava palvelu</p> <p>Ikääntyvät suuri ryhmä, jotka tarvitsevat palveluita</p> <p>Kotitalousvähennykset tarjoavat mahdollisuuksia tarjota palveluita verovähennyskelpoisena suorituksena</p>	<p>Uhat</p> <p>Taloudellinen tilanne heikko sekä kuluttajilla että yrityksillä</p>

6.3 Arviot yrityksen liikevaihdosta 2010

Tässä vaiheessa on hyvin vaikea arvioida yrityksen tulevaa liikevaihtoa. Se riippuu paljon käytössä olevasta ajastani ja kuinka hyvin pystyn palvelemaan asiakkaitani kuluvan vuoden aikana. Yrityksen tarkoitus on päästä vähintään nollatulokseen, jolloin yritykseen tehdyt investoinnit ja yritykset tuottamat tuotot kohtaisi toisensa.

6.4 Asiakkaan palvelupaketti, kokemus, hyöty ja laatu vuonna 2010

Yrityksen palvelupaketti sisältää ydinpalvelun, joka on asiakkaalle suoritettu palvelu IT, valo- ja videokuvaus tai polttopuiden puolella. Asiakkaille tarjotaan siis erilaisia IT-palveluita kotona suoritettavana palveluna tai vaihtoehtoisesti etäyhteyden avulla. Yritys tarjoaa lisäksi valo- ja videokuvausta asiakkaan eri tapahtumiin. Lisäksi yritys tarjoaa asiakkaalle polttopuiden kaatamista, sahaamista ja pilkkomista kokonaisvaltaisena palveluna tarvittaessa aina puiden kaatamisesta klapipinoiksi asiakkaan omassa ympäristössä. Yritys voi tarjota kaikkia näitä palveluita kokonaispakettina tai vain tarvittuna osana. Lisäpalvelut muodostuvat erilaisista tukipalveluista, sekä yhteistyökumppaneiden tarjoamista palveluista. Yritys tarjoaa lisäksi vakioasiakkaille muitakin palveluita, joita ei vielä tässä vaiheessa ole virallisesti tarkemmin määritetty.

Asiakkaan saama kokemus palvelutuotteesta on kokonaisvaltainen ja asiakas tietää, mitä hinta sisältää ja minkälaista palvelua on odotettavissa. Asiakkaan tietämys perustuu hänen saamaansa

suulliseen tai kirjalliseen tarjoukseen tarvittavasta palvelusta. Palvelu voi sisältää osana myös palvelussa tarvittavia tuotehankintoja. Tarjous on kattava selostus palvelutuotteesta sekä asiakkaan ja palvelutarjoajan rooleista, vastuista ja velvollisuuksista. Palvelutarjous myös toteutuu, kuten asiakkaalle on luvattu. Mikäli tämä ei toteudu, korvataan asiakkaalle tavalla tai toisella menetetty hyöty tai epäkohta heti ongelman ilmetessä tai jälkikäteen. Asiakas hyötyy palvelupaketin joustavuudesta, jonka ansiosta yrityksellä on mahdollisuus tarjota monipuolisia palveluita.

Asiakkaan kokema laatu perustuu olennaisesti palvelupakettiin sekä myös palveluprosessin sujuvuuteen. Laatua mitataan jatkuvasti yhteydenpidoissa yrityksen ja asiakkaiden välillä. Palaute käsitellään ja niiden syitä pohditaan ja kehitetään toimintaa mahdollisuuksien mukaan. Asiakas saa aina vastauksen palautteeseen. Asiakkaiden antama palaute voi luoda uusia palvelupaketteja. Onhan asiakkaiden antamasta palautteesta lähtenyt koko oman yrityksen perustaminenkin käyntiin.

6.5 Palveluprosessi

Asiakas ottaa yhteyttä joko soittamalla tai sähköpostitse yritykseen. Asiakas saa tarjouksen saman päivän aikana. Asiakas joko hyväksyy tai hylkää tarjouksen. Mikäli asiakas hyväksyy tarjouksen, sovin asiakkaan kanssa palveluun liittyvät käytännön järjestelyt. Pyrin koordinoimaan ja hoitamaan kaikki lisäpalvelut, joita asiakas halua. Asiakkaalle voidaan tarjota valmiita paketteja tai niitä voidaan hänen tarpeidensa mukaan räätälöidä. Palvelun päätyttyä pyydän asiakkaalta palautetta, joka pyritään käsittelemään saman tien. Lopuksi lähetän asiakkaalle laskun sovitun palvelun mukaan. Asiakkaan yhteystiedot päätyvät asiakasrekisteriin ja hän saa jatkossa mahdollisia markkinointiviestejä.

7 Oman yrityksen liiketoimintasuunnitelma

Liiketoimintasuunnitelmaa kartoitettaessa käytin apuvälineenä (Lehtipuro & Kangasaho & Niemelä, 1999, 57) kysymyslomaketta.

Markkinat ja asiakkaat	Perustettavan yrityksen vastaus
Ketkä ovat potentiaaliset asiakkaat?	Perheet, ikääntyneet, pienet yritykset
Liikevaihto, henkilökunnan määrä, toimiala, toiminta-alue?	liikevaihtoa ei vielä määritettävissä, 1 henkilö monitoimiala, Suomi

Miksi potentiaaliset asiakkaat ostaisivat yritykseltä?	Asiakkaat haluavat kokonaispalvelua kotiinsa
Ketkä ovat tärkeimmät kilpailijat?	Pienet IT-yritykset, valokuvausliikkeet, puupuolella ei kuitenkaan kilpailua
Kilpailijoiden vahvuudet ja heikkoudet	Ei ole olemassa vastaavaa kilpailijaa, kilpailijoilla ei vastaavaa monialaista palvelua
Myytävä tuote	
Mitä tuotetta myymme?	Yritys myy asiakkaan tarvitsemaa palvelua joko IT, valokuvaus tai polttopuiden osalta.
Mikä on ydinosaamisemme?	Tuottaa asiakkaalle palvelua avaimet käteen periaatteella
Mikä on kilpailuetumme?	Yritys tuottaa palvelua toimistoajan ulkopuolella ja yritys tulee palvelemaan asiakasta asiakkaiden kotiin.

7.1 Visio

Yrityksen visiona on saada mahdollisimman paljon tyytyväisiä ja onnellisia asiakkaita, jotka levittävät positiivista palautetta eteenpäin. Tarkoituksena on asioinnin helppous ja joustavuus asiakkaiden tarpeiden mukaan

7.2 Tavoitteet

Yrityksen tavoitteena on saada toiminta kannattavalle tasolle vuoden sisällä, siten että asiakas-kunta hieman kasvaisi.

7.3 Liiketoimintasuunnitelma Tmi Jannen HaloX

Tässä opinnäytetyössä liiketoimintasuunnitelma Tmi Jannen HaloX:lle on tehty aikaisemman liiketoimintasuunnitelman teorian pohjalta. Liiketoimintasuunnitelma on tehty ajatellen omaa perustettavaa yritystä, joten osa teoriassa esitetyistä asioista on muokattu perustettavalle yritykselle sopiviksi.

7.4 Tiivistelmä

Liiketoimintasuunnitelman tärkein osa on tiivistelmä ja se kirjoitettiin viimeisenä liiketoimintasuunnitelmasta, koska opinnäytetyöprosessin aikana liikeidea tarkentui palvelukonseptin kehittämisen aikana. Tiivistelmään on sisällytetty kaikki tärkeä tieto, jota haluan yrityksestä ja sen toiminnoista erityisesti korostaa.

Toiminimi Jannen HaloX on perustettu alkuvuodesta 2010 osana tätä opinnäytetyöprosessia. Yritys on rekisteröity kaupparekisterin x.y.2010. Yritys on siten hyvin tuore yritys, joka palvelee asiakkaita kolmella eri toimialalla; IT-palvelut, valokuvaus&videokuvaus sekä polttopuiden tekemisen parissa.

Tämä liiketoimintasuunnitelma on tehty kokoamaan kaikki yritystoimintaani liittyvät ideat yhteen. Liiketoimintasuunnitelma on tehty tulevia yhteistyökumppaneita sekä itseäni varten.

Yrityksen asiakkaita ovat perheet, vanhuksat, sekä pk-yritykset, jotka tarvitsevat apua joko tietotekniikan parissa, kuvaus- tai polttopuiden suhteen parissa. Potentiaalisia asiakkaita on siis hyvin paljon.

Yritystoiminta aloitetaan niin, että minulla on oma kokopäivätyö ja yritystoiminta on toinen ansiotyö.

7.5 Osaaminen ja henkilöstö

Yrityksen perustaja olen minä itse, Janne Ahokas. Olen toiminut IT-alalla yli 10 vuoden ajan sekä tehnyt valokuvauskeikkoja useiden vuosien ajan ja pilkkonut puita polvenkorkuisesta. Tämä on ensimmäinen kerta, kun olen perustamassa yritystä. Liikeidea on kypsytellyt useiden vuosien aikana poimittavaksi marjaksi, nyt on aika toteuttaa omien ja asiakkaideni unelmaa. Yrityksellä ei ole muita omistajia eikä muita työntekijöitä.

Yritykseni toimialoja tulevat olemaan alkuun IT, valo&videokuvaus sekä polttopuiden tekeminen. Ohessa tarkemmin jokaisesta osa-alueesta.

7.6 Liikeidea

Yrityksen liikeidea jakautuu kolmeen eri toimialueeseen; IT-palvelut, valo-, videokuvaukset sekä polttopuiden valmistukseen. Näistä IT puoli on yrityksen päätoimiala. Ohessa tarkemmin kerrottu liikeideat alueittain.

7.6.1 IT

Tietotekniikka-puolella tarjoan asiakkaille täysiä avaimet käteen -periaatteella toimitettuja kokonaispalveluita, joihin kuuluu; laite- ja ohjelmistohankinnat, koulutus, käyttötuki sekä kehitysehdotukset joista seuraavassa tarkemmin.

7.6.1.1 Laite- ja ohjelmistohankinnat

Kymmenen vuoden työhistorialla olen saanut luotua hyvin monenlaisia kontakteja eri IT alalla toimiviin yrityksiin ja saan hankittua hyvinkin helposti asiakkaileni heidän tarvitsemiaan laitehankintoja. Asiakkaiden ei tarvitse miettiä laitekokoonpanoja, tai mistä alkaisivat hankkimaan tarvitsemiaan oheislaitteita tms. Heille riittää yhteydenotto minulle. Määritän asiakkaiden tarpeen perusteella sopivat laite-, sekä ohjelmistohankinnat sekä vastaan tarvittaessa lisenssiasioita. Pyrin myös esittämään kaupallisten ohjelmien rinnalla sopivia ilmaisohjelmistoja.

7.6.1.2 Käyttökoulutus

Koulutan tarpeen mukaan uusien laitteiden sekä ohjelmistojen käyttöönottoon liittyvissä asioissa. Pyrkien siihen, että asiakas saa kaiken hyödyn irti sijoituksistaan.

7.6.1.3 Tukipalvelut

Palvelen asiakkaitani useimmiten suoraan heidän kotonaan, asiakkaiden ei siis tarvitse miettiä minne veisivät koneitaan huoltoon, vaan olen tullut suoraan asiakkaiden luokse ja käynyt heidän kanssaan läpi tarpeet, halut ja mahdolliset tietotekniset ongelmat. Asiakastapaamisten jälkeen pystyn useimmiten ratkomaan asiakkaiden tietoteknisiä ongelmia etänä, kunhan asiakkaiden Internet-yhteys vain toimii.

7.6.1.4 Kehitysehdotukset

Pyrin käymään asiakkaiden käyttötarpeita mahdollisimman tarkkaan läpi, että voin tehdä kehitysehdotuksia, kuinka viedä asioita mahdollisesti eteenpäin, tukien näin asiakkaan toimintaa – ei pelkästään vain tukemalla olemassa olevana ympäristönä, vaan tarjoamalla mahdollisuuksia kehittää ja viedä eteenpäin heidän toimintaa. Asiakkaan etu on myös oma etu.

7.6.2 Valo- & videokuvaus

Tarjoan asiakkailleni valo- sekä videokuvaus palvelua eri juhlatilaisuuksiin. Esimerkiksi häihin, hautajaisiin, ristiäisiin, kihlajaisiin sekä muihin juhlatapahtumiin tai vaikkapa koiranäyttelyihin. On paljon tilaisuuksia, joihin ulkoisella valokuvaajalla on tarvetta. Perhejuhliissa suku saa keskittyä itse tapahtumaan, kun kuvaaja tulee ulkoa ja hoitaa tapahtumien ikuistamisen valokuviksi sekä liikkuvaksi kuvaksi toimitettuna esim. DVD-videona asiakkaalle.

7.6.3 Polttopuiden tekeminen

Tarjoan asiakkailleni polttopuiden tekemistä heidän omista puistaan heidän omalla pihallaan & metsässään. Alun perin aloitin vain valmiiksi kaadettujen puiden pätkimisestä ja pilkkomisesta, mutta tarpeen kasvettua asiakkaiden pyynnöstä monipuolisemmaksi, pystyn nykyisin tarjoamaan kokonaisvaltaisempaa palvelua myös polttopuiden suhteen. Olen saanut investoitua omaan moottorisahaan sekä pakollisiin turvavälineisiin, joita puiden kaataminen tuo mukanaan. Pystyn toimittamaan asiakkaalle puut heidän kotipihaansa pätkittynä ja pilkottuna, sekä tarvittaessa myös pinoan puut asiakkaalle täyden palvelun suorituksena. Kuljetuskalusto luo toistaiseksi joitain rajoitteita, mutta investointeja on suunnitteilla tämänkin ongelman korjaamiseksi.

7.7 Asiakkaat

Yrityksen asiakkaita ovat perheet ja pienet yritykset. Yrityksellä on vakio asiakaskunta ja koska liiketoiminta on työn ohessa suoritettavaa ja resursseja hyvin rajatusti, ei asiakaskuntaakaan voi kasvattaa enää. Yritys keskittyy palvelemaan olemassa olevia parhaan mahdollisen mukaan.

Asiakkaat ovat pääosin 400km:n säteellä yrityksen toimipisteestä. Tekniikka mahdollistaa IT-puolella suoritettavat palvelut etäyhteydellä kustannustehokkaasti.

7.8 Hinnoittelu

Yritys hinnoittelee tarjoaman palvelun yleensä tuntiveloituksella, joka noudattaa markkinahintaa, mutta myös tapauskohtaisesti sopien isompia palvelukokonaisuuksia.

7.9 Yrityksen nimi

Yrityksen nimi, tmi Jannen HaloX syntyi pitkän pohdinnan tuloksena. Alun perin ideana oli toteuttaa jokaiselle eri palvelusegmentille oma aputoiminimi, mutta tämä olisi ollut liian suuri lisäinvestointi hyötyyn nähden. HaloX nimessä yhdistyy yrityksen kolme eri palvelusegmenttiä: X kuvaa IT puolta.. Halo tulee taas valoilmioista taivaalla, joka kuvastaa yrityksen valo- ja videokuvausta. Lausuttuna HaloX, tulee siitä helposti tavan kansalaiselle tmi Jannen Haloksi, joka kuvastaa taas erittäin hyvin yrityksen puiden pilkkomista. Lopullinen nimi on siis tmi Jannen HaloX

7.10 Vahvuudet

Koska yritys on pieni eikä sisällä raskasta organisaatiota, on yrityksen helppo muokkautua erilaisiin muuttuviin tilanteisiin. Yrityksellä ei ole lisäksi suorituspaineita, koska yrittäjän pääasiallinen elanto ei perustu pelkästään yrityksen tuottoon.

7.11 Heikkoudet

Yrityksen pieni koko tuo mukanaan myös heikkouksia. Kasvuvaraa ei enää juurikaan ole, eivätkä suuret toimeksiannot ole mahdollisia. Toiminnan laajentaminen vaatisi yrityksen kasvua ja se ei tässä vaiheessa ole mahdollista.

7.12 Markkinointi

Yrityksen markkinointi perustuu suhdemarkkinointiin ja henkilökohtaiseen myyntityöhön. Yrityksen markkinointi perustuukin pääasiallisesti henkilökohtaisten tapaamisten aikana. Markkinointimateriaalia ei tarvitse tuottaa, käyntikortit riittävät.

7.13 Suhdemarkkinointi

Suhteet on hyvin tärkeässä roolissa ja sen takia suhteita pidetäänkin yllä asiakkaisiin tiiviisti. Kaikki reklamaatiot ja palautteet käsitellään aina välittömästi asiakkaan kanssa ja asiakkaat pyritään pitämään mahdollisimman tyytyväisinä. Suhteiden ylläpidon tarkoituksena on, että asiakas haluaa ottaa suoraan yritykseen yhteyttä halutakseen lisää palveluita. Asiakkaiden ja yrityksen välille on pyritty saamaan mahdollisimman tiivis yhteistyö, mikä helpottaa molempien toimintaa ja nopeuttaa osto-/myyntiprosessia

Asiakaskohtaukset tapahtuvat usein asiakkaan luona. Yritys on aluksi yhteydessä asiakkaaseen puhelimen tai sähköpostin välityksellä, minkä avulla voidaan sopia mahdollisesti tarvittavista henkilökohtaisista tapaamisista.

7.14 Markkinointimateriaali

Yrityksen ei tarvitse toistaiseksi investoida markkinointimateriaaliin. Yrityksen nykyinen koko rajoittaa palvelut koskemaan lähinnä olemassa olevaa asiakaskuntaa. Resurssit eivät toistaiseksi liitä yrityksen toiminnan kasvamiseen, joten markkinointia ei tarvitse tehdä. Tärkeää on ylläpitää olemassa olevia asiakassuhteita.

7.15 Kustannukset

Yrityksen markkinointikustannukset jäävät suhteellisen pieniksi. Logon luomisen kustannuksia on vaikea arvioida sillä vielä ei ole päätetty suunnitellaanko logo itse. Käyntikorttien painatus on hyvin edullista. Logolliset paperit voidaan tulostaa itse.

7.16 Talouden tunnusluvut

Yrityksen toiminta on suhteellisen vähäistä alkuvaiheessa joten liikevaihto kuten kulutkaan eivät nouse kovin korkeiksi. Yrityksen ei tarvitse tehdä juurikaan investointeja lähiaikoina, koska investoinnit on tehty jo vuosien aikana. Yrityksen perustamiskulut ovat pienet ja ne maksetaan kokonaisuudessaan yrityksen omasta käyttöpääomasta. Yritystä pyöritetään yrittäjän kotoa käsin, joten toimipaikasta ei tule lisäkuluja.

7.17 Riskit

Yrityksellä on jo vakiintunutta asiakaskuntaa ja jos asiakassuhteet pidetään kunnossa, ei riskejä yrityksen toiminnalle nähdä. Yrityksen kasvattamiseksi nähdään jo enemmän riskejä, mutta ainakin toistaiseksi yrityksen kasvamisen mahdollisuudet ovat hyvin rajalliset.

8 Johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä on esitetty palvelukonseptiin kehittäminen, liiketoimintasuunnitelman laatiminen, ja uuden yrityksen perustamisprosessi sekä teoreettisesti sekä case yrityksen muodossa. Opinnäytetyön tuloksena ovat yritykselle laadittu palvelukonsepti, laadittu liiketoimintasuunnitelma sekä perustettu näiden pohjalta monialainen yritys

Tämän opinnäytetyön tavoitteina oli: laatia perustettavalle yritykselle sekä palvelukonsepti sekä liiketoimintasuunnitelma ja perustaa näiden pohjalta monialainen oma yritys.. Tämän opinnäytetyön toisessa kappaleessa esitettyihin tavoitteisiin tämä työ vastaa hyvin. Hyvään lopputulokseen on päästy hyvällä yhteistyöllä asiakkaideni kanssa, joiden avulla sain luotua yritykselleni toimivan palvelukonseptin ja jota voin jatkojalostaa helpostikin tulevien vuosien aikana.

Palvelukonseptin kehittämistä voin pitää todella onnistuneena prosessina, sen kehittämisen aikana aktivoin keskustelua asiakkaideni kanssa, joiden lopputuloksena minulla tulee olemaan parempi ja kokonaisvaltaisempi kuva asiakkaideni tarpeista ja siten asiakkaiden tarpeista tarkentunut toimiva palvelukonsepti. Ennen tätä prosessia minulla oli hyvinkin alkeellinen toimintamalli, johon on nyt saatu selvästi kehitystä parempaan.

Liiketoimintasuunnitelma on muokattu yrityksen perustamistarpeisiin sopiviksi ja tuota tulen tarkentamaan yrityksen päästessä täyteen vauhtiin. Liiketoimintasuunnitelman toimivuutta on vielä hankala tässä vaiheessa arvioida. Vaaditaan vuosi aikaa yrityksen toimintaan, että liiketoimintasuunnitelmaa pystytään tarkentamaan varsinkin talouden tunnuslukujen osalta.

Yrityksen perustamisosiota voidaan pitää onnistuneena sillä perusteella, että perustin tämän opinnäytetyöprosessin aikana oman yrityksen. Liiketoimintasuunnitelma on muokattu yrityksen tarpeiden pohjalta yritykselle sopivaksi.. Liiketoimintasuunnitelma yhdessä yrityksen perustamisosion kanssa toimivat hyvinä muistilistoina liikeidean kehittämisessä.

Olen tehtyyn työhön tyytyväinen ja haluan kiittää opinnäytetyön ohjaavia opettajia sekä läheisiäni ja asiakkaita kärsivällisyydestä sekä saamastani tuesta opinnäyteprosessin aikana.

9 Yhteenveto

Palvelukonseptin kehittäminen, liiketoimintasuunnitelman laatiminen sekä oman yrityksen perustaminen on ollut pitkä tie, joka ei ole tullut vielä päähänsä. Palvelukonseptin toimivuus on vielä tuntematon. Toiveena on, että konsepti tuo paljon positiivisia asioita mukanaan: tehokkuutta ja selkeyttä tarjottaviin palveluihin ja lisää yhteistyötä minun ja asiakkaideni välille. Hyvä pohja ja selkeät toimintatavat nyt luotu uudelle yritykselle, mutta kehitys ei saa jäädä tähän. Minun on oltava valmis muokkaamaan konseptia edelleen toimivammaksi, jos alkaa näyttää siltä, että nyt kehitetyn avulla ei saada aikaan haluttuja lopputuloksia. Aika näyttää, miten olen onnistunut työssäni.

10 Lähteet

kirjat

- Edvardsson, B., Olsson J. 1996. Key Concepts for New Service Development. The Service Industries Journal, Vol. 16, No. 2, 140-164.
- Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOY
- Laitinen Erkki. 1998. Yritystoiminnan uudet mittarit. Kauppakaari Oy. Jyväskylä
- Laitinen, E.K. 2007. Kilpailukykyö hinnoittelulla. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Laukkanen, Mauri & Sinikka Vanhala (1992). Liikkeenjohtamisen perusteet. Kustannusyhtiö Otavan painolaitokset, Keuruu.
- Lehtipuro, Kangasala, Niemelä: Uskalla Sinäkin Käytännön tietoa yrittäjäksi aikovalle 1999
- Leppänen, E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Helsinki: Yrityskirjat Oy
- Levy, Michael & Barton A. Weitz (1998). Retailing Management, 3 th International Edition. McGraw-Hill.
- Lloyd, D. 2007. Business Plans. Lontoo. Hodder Education.
- McKinsey & Company. 2000. Ideasta kasvuyritykseksi. Porvoo: WS Bookwell.
- Porter, Michael E. 1980. Competitive Strategy. The Free Press. New York / London
- Raatikainen, L. 2006. Liikeideasta liikkeelle. Helsinki: Edita Publishing.
- Rissanen Tapio: Yrittäjän käsikirja 2000
- Sahlman William A. (1997). How to write Great Business plan. Harvard Business Press
- Vanhala, Sinikka , Mauri Laukkanen & Antero Koskinen (1999). Liiketoiminta ja johtaminen, 3 painos KY-Palvelu Oy.

muut lähteet

- Patentti & Rekisterihallitus 2009, <http://www.prh.fi> (luettu 3.3.2009)
- Verohallinto 2009, <http://www.vero.fi> (luettu 3.3.2009)
- Yrittäjä 2009, <http://www.yrittajat.fi/> (luettu 3.3.2009)
- Aarni Heiskanen: Menestyvän yrityksen liiketoimintasuunnitelma 21.4.2005
http://www.syfo.fi/forum/A.Heiskanen_210405.pdf (luettu 01.01.2010)
- Perustamisopas alkavalle yrittäjälle. 2009. Uusyrittäjäkeskus. (luettu 11.10.2009)
http://www.naisyrittajyyskeskus.fi/doc/Perustamisopas_2009.pdf
- Kotitalousvähennys 2009, <http://www.kotitalousvahennys.fi/>, luettu 25.11.2009

Liitteet

Liite 1. Patentti- ja rekisterihallituksen yksityisen elinkeinoharjoittajan (Y3) perustamisilmoituslomake

Liite 1. Yksityisen elinkeinoharjoittajan (Y3)-lomake

Viranomaisen merkintöjä									
					/				



PERUSTAMISILMOITUS Yksityinen elinkeinoharjoittaja

Y3 Lomakkeella voitte ilmoittautua tai hakeutua kaupparekisteriin, arvonlisäverovelvollisten rekisteriin, ennakkoperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja vakuutusmaksuverovelvolliseksi. Ilmoittakaa tällä lomakkeella myös ennakon määräämistä koskevat tiedot.
Lähetätkää lomake osoitteella: PRH - VEROHALLINTO, Yritystietojärjestelmä, PL 2000, 00231 HELSINKI

Yrityksen nimi	
Toiminimi	
2. Nimivaihtoehto	3. Nimivaihtoehto

Kotipaikka (Kunta, josta toimintaa johdetaan)

Muut mahdolliset toiminimet (Täyttäkää tarvittaessa)	
Rinnakkaistoiminimet (Toiminimen vieraskieliset käännökset)	
Aputoiminimi	Aputoiminimellä harjoitettava toimialan osa
Aputoiminimi	Aputoiminimellä harjoitettava toimialan osa

Elinkeinoharjoittajan henkilötiedot		
Elinkeinoharjoittajan täydellinen nimi		
Henkilötunnus	Kieli <input type="checkbox"/> suomi <input type="checkbox"/> ruotsi	Kansalaisuus
Postiosoite	Postinumero	Postitoimipaikka

Yrityksen yhteystiedot (Yleiseen käyttöön tarkoitetut yhteystiedot, jotka ovat julkisia)		
Yrityksen postiosoite (katu/tie,talon nro, porras, huoneiston nro tai postilokero)	Postinumero	Postitoimipaikka
Yrityksen käyttöosoite (katu/tie,talon nro, porras, huoneiston nro)	Postinumero	Postitoimipaikka
Puhelin	Matkapuhelin	Faksi
Sähköposti	Kotisivun www-osoite	

Tilikausi	
Tilikausi (pv.kk - pv.kk)	Ensimmäisen tilikauden alkamis- ja päättymispäivä (pv.kk.vvvv - pv.kk.vvvv)

Elinkeinoharjoittaja ilmoittautuu seuraaviin rekistereihin:		
<input type="checkbox"/> kaupparekisteriin (mukaan kuitti käsittelymaksusta)	<input type="checkbox"/> ennakkoperintärekisteriin	<input type="checkbox"/> verohallinnon vakuutusmaksuverovelvollisten rekisteriin
<input type="checkbox"/> arvonlisäverovelvollisten rekisteriin	<input type="checkbox"/> työnantajarekisteriin	<input type="checkbox"/> yritys- ja yhteisötunnusta varten

Y3

Ilmoittautuja jatkaa aikaisemmin toiminutta liikettä		
Edellisen elinkeinonharjoittajan täydellinen nimi tai toiminimi		Yritys- ja yhteisötunnus tai henkilötunnus
Postiosoite	Postinumero	Postitoimipaikka

Kaupparekisteriin ilmoitettava toimiala (Täydellinen toimiala kirjoitettuna, ei koodeina)

Verohallintoon ilmoitettava päätoimiala (Toimiala, jota yritys harjoittaa päätoimenaan)

Elinkeinotoiminta aloitetaan myöhemmin (Katsokaa täyttöohje)
<input type="checkbox"/> alkaen, pvm

Verohallinnolle tästä ilmoituksesta lisätietoja antava henkilö tai yritys, esim. tilioimisto		
Nimi		Yritys- ja yhteisötunnus
Postiosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
Puhelin	Matkapuhelin	
Faksi	Sähköposti	

Kaupparekisterille tästä ilmoituksesta lisätietoja antava henkilö ja/tai yritys (asiamies)		
Yrityksen nimi		Henkilön nimi
Postiosoite	Postinumero	Postitoimipaikka
Puhelin	Matkapuhelin	
Faksi	Sähköposti	

Lisätietoja

Täyttäkää myös lomakkeen sivu 3, jos olette ilmoittautunut sivulla 1 arvonlisäverovelvollisten rekisteriin, ennakkoperintärekisteriin, työnantajarekisteriin tai vakuutusmaksuverovelvolliseksi.

Päiväys ja allekirjoitus		
Päiväys	Allekirjoitus ja nimen selvennys	Puhelin

Henkilötietolain 24 §:n mukainen informaatio lomakkeeseen liittyvistä rekistereistä on saatavissa Internetistä osoitteesta www.ytj.fi sekä Patentti- ja rekisterihallituksesta ja verovirastoista.

Verohallintoon ilmoitettava postiosoite		
<input type="checkbox"/> Merkitkää rasti ruutuun, jos postiosoite on sama kuin sivulla 1 ilmoitettu yleiseen käyttöön tarkoitettu osoitetieto. <input type="checkbox"/> Muussa tapauksessa täyttäkää alla olevalle riville osoitetiedot.		
Postiosoite	Postinumero	Postitoimipaikka

Y3

Arvonlisäverovelvolliseksi ilmoittautuminen		
Ilmoittautuu arvonlisäverovelvolliseksi	Ulkomaalainen elinkeinonharjoittaja ilmoittautuu arvonlisäverovelvolliseksi	ilmoittautuu vain ilmoituksenantovelvolliseksi yhteisöhankinnoista tai -myynnistä
<input type="checkbox"/> alkaen, pvm	<input type="checkbox"/> alkaen, pvm	<input type="checkbox"/> alkaen, pvm
<input type="checkbox"/> Harjoittaa ainoastaan alkutuotantoa ja/tai tekemiensä taide-esineiden myyntiä (AVL 79c §)		

Arvonlisäverovelvolliseksi hakeutuminen		
Kiinteistön käyttöoikeuden luovuttaja (AVL 12 ja 30 §)	Vähäisen liiketoiminnan harjoittaja tai vaikeavammainen yrittäjä (AVL 12.1 §)	
<input type="checkbox"/> alkaen, pvm	<input type="checkbox"/> alkaen, pvm	
Ulkomaalainen elinkeinonharjoittaja (AVL 12.2 §)	Ulkomainen kaukomyynti (AVL 63 a §)	Yhteisöhankkija (AVL 26 f §) (pv.kk.vvvv - pv.kk.vvvv)
<input type="checkbox"/> alkaen, pvm	<input type="checkbox"/> alkaen, pvm	<input type="checkbox"/>
Alkutuottaja ja /tai taide-esineiden tekijä hakeutuu arvonlisäverovelvolliseksi	Alkutuottaja ja /tai taide-esineiden tekijä hakeutuu kuukausimenettelyyn	
<input type="checkbox"/> alkaen, pvm	<input type="checkbox"/> alkaen 1.1.20	
Tilikauden liikevaihto (AVL 3 §)	euroa	

Ei katso olevansa arvonlisäverovelvollinen, perustelut
<input type="checkbox"/>

Vakuutusmaksuverovelvollisuutta koskevat tiedot
Ilmoittautuu vakuutusmaksuverovelvolliseksi
<input type="checkbox"/> alkaen, pvm

Pankkiyhteys ja tilinumero	Kirjanpidon muoto <input type="checkbox"/> yhdenkertainen kirjanpito <input type="checkbox"/> kahdenkertainen kirjanpito
----------------------------	---

Palkanmaksua koskevat tiedot	
Ilmoittautuu säännöllisesti palkkoja maksavaksi työnantajaksi	Ilmoittautuu merityötuloa maksavaksi työnantajaksi
<input type="checkbox"/> alkaen, pvm	<input type="checkbox"/> alkaen, pvm

Ennakkoperintärekisteriin hakeutuva täyttää
Hakeutuu ennakkoperintärekisteriin (EPL 25 §)
<input type="checkbox"/> alkaen, pvm

Ennakkoveron määräämistä koskevat tiedot
Ensimmäisen tilikauden arvioitu liikevaihto
euroa
Ensimmäisen tilikauden arvioitu verotettava tulo
euroa
Elinkeinoharjoittajan muut tulot kalenterivuonna (Jos maksaja on useita, täyttäkää erillinen ennakkoveron hakemuslomake.)
euroa