

# RAHASTOSÄÄSTÄMISEN MYYMINEN ASUNTOLAINANEUVOTTELUISSA

Jaakko Kaartinen

Opinnäytetyö  
Maaliskuu 2013

Liiketalous  
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala





|   |                                |   |
|---|--------------------------------|---|
| Tekijä<br><b>KAARTINEN, Jaakko</b>  | Julkaisun laji<br>Opinnäytetyö | Päivämäärä<br>10.02.2013                |
|   | Sivumäärä<br>44                | Julkaisun kieli<br>Suomi                |
|   |                                | Verkojulkaisulupa myön-<br>netty<br>(X) |
| Työn nimi<br>RAHASTOSÄÄSTÄMISEN MYYMINEN ASUNTOLAINANEUVOTTELUISSA  |                                |   |
| Koulutusohjelma<br>Liiketalouden koulutusohjelma  |                                |   |
| Työn ohjaaja(t)<br>ESKOLA, Anne   |                                |   |
| Toimeksiantaja<br>Nordea Pankki Suomi Oyj   |                                |   |
| Tiivistelmä<br><p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Nordea Pankki Suomi Oyj, Keski-Suomen alue. Aihe on toimeksiantajan kannalta ajankohtainen, koska nykyinen maailmantaloudellinen tilanne on muuttanut pankkien ansaintamalleja ja johtanut myyntityön tärkeyden korostumiseen alalla. Tällä hetkellä vallitseva alhainen korkotaso myös mahdollistaa säästämisen yhä useammalle kotitaloudelle, koska lainan kuukausierät ovat pienemmät.</p> <p>Opinnäytetyön aiheena oli perehtyä rahastosäästämisen myymiseen asuntolainaneuvotteluissa ja saada tietoa neuvotteluiden mahdollisista haasteista sekä selvittää, mitä tukea toimihenkilöt kaipaavat asuntolainaneuvotteluiden tulokselliseen läpi viemiseen. Myyntiprosessi perustuu ratkaisumyynnin myyntiprosessiin, jossa pyritään saamaan mahdollisimman tarkka tieto asiakkaan tilanteesta ja tarpeista. Näiden tietojen pohjalta pyritään tekemään mahdollisimman järkevä tarjous, joka kattaa asiakkaan koko finanssiasioiden hoidon. Oletetusta kokonaistarjouksesta käsitellään asuntolaina, rahastot ja rahastosäästäminen. Myynnin tuki on olennainen osa myyntiprosessia, ja sen eri osa-alueet esitellään.</p> <p>Tutkimusotteeksi valittiin kvalitatiivinen tutkimus, koska aiheesta haluttiin saada mahdollisimman syvällistä tietoa. Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua, koska sen koettiin antavan parhaimmat mahdolliset tulokset ajatellen tutkimuksen tavoitteita. Tutkittaviksi valittiin neljä Nordea Pankin henkilökohtaista pankkineuvojaa, koska näiden toimihenkilöiden toimenkuvaan kuuluvat asuntolainaneuvottelut ja koska heillä on oletettavasti paras kokemus tutkimuksen aiheesta. Tutkittavien omat näkökulmat haluttiin myös saada kattavasti esille. Teema-alueet muodostettiin tutkimuskysymysten ja opinnäytetyön tietoperustan mukaan.</p> <p>Haastatteluiden avulla löydettiin haasteita, joita henkilökohtaiset pankkineuvojat kokevat myyntineuvotteluissa. Näitä olivat ajankäyttö ja järjestelmien liian suuri määrä. Näistä johtuen neuvottelun sujuva läpi vieminen koettiin haasteeksi. Myynnin tuki koettiin riittäväksi, mutta pieniä parannuksia kaivattiin. Asuntolainaneuvottelun läpi viemiseen uusia työkaluja käyttäen ehdotettiin lisää perehdytystä. Lisäksi toivottiin, että yleistä keskustelua toimivista toimintatavoista nostettaisiin paremmin esille.</p> |                                |   |
| Avainsanat: Ratkaisumyynti, myynnin tuki, rahasto, rahastosäästäminen, asuntolaina  |                                |   |
| Muut tiedot   |                                |   |



|  |  |                                       |
|--|--|---------------------------------------|
| Author(s)<br><b>KAARTINEN, Jaakko</b>  | Type of publication<br>Bachelor's Thesis | Date<br>10.02.2013                    |
|  | Pages<br>44                              | Language<br>Finnish                   |
|  |  | Permission for web publication<br>(X) |
| Title<br>Selling continuous saving for funds in mortgage negotiations  |  |                                       |
| Degree Programme<br>Degree Programme in Business Administration  |  |                                       |
| Tutor(s)<br>ESKOLA, Anne   |  |                                       |
| Assigned by<br>Nordea Bank Finland Plc.  |  |                                       |
| Abstract<br><p>This bachelor's thesis was assigned by Nordea Bank Finland Keski-Suomi. This is a fairly topical issue at the moment for the assigner because the current financial situation has driven banks to searching for new ways of making profits, and because sales work has become more important. Households can also save easier because rates are low in general and monthly bill for the mortgage is lower.</p> <p>The aim of this thesis was to find what challenges bank clerks face when selling regular saving services in mortgage negotiations, and what support they would need to be more successful. The sales process is based on the principle of solutions sales, which aims to get the most exact information of customers' situation and needs. This information is used making an offer to cover all the financial services the customer needs. Mortgage, funds and regular fund saving are included in the hypothetical total offer. Sales support is a critical part of the sales process, the constituent parts of which are also introduced.</p> <p>The study was conducted using a qualitative research method because the aim was to get as profound information as possible. Highlighting the interviewees' own viewpoints was also important. The study was performed by interviewing four Nordea Bank personal bank advisers with the help of semi-structured interviews. Personal bank advisers were selected because of their normal job description includes mortgage and investment negotiations. The themes were based on the research questions and the theoretical background of the study.</p> <p>As the result of interviews, a couple of challenges in the sales process were found. These were time management in negotiations and too complex systems and programs. Because of these, conducting an entire negotiation fluently was a challenge. Sales support is experienced sufficient even though some improvements are needed. Orientation in conducting a whole mortgage negotiation using new tools is needed. Also, a general discussion on good ways of improving the sales process and negotiations could be highlighted for all the members of the team.</p> |  |                                       |
| Keywords<br>Solution sales, sales support, fund, mortgage, home loan   |  |                                       |
| Miscellaneous  |  |                                       |

# SISÄLTÖ

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>OMISTA ON MIELEKKÄÄMPI OTTAA.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2</b> | <b>TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>3</b> | <b>PANKIN PALVELUT .....</b>  | <b>10</b> |
| 3.1      | Sijoitusrahastot .....  | 10        |
| 3.2      | Rahastosäästäminen .....  | 14        |
| 3.3      | Asuntolaina .....   | 16        |
| <b>4</b> | <b>RATKAISUMYYNTI JA SEN TUKEMINEN.....</b>   | <b>19</b> |
| 4.1      | Ratkaisumyynnin myyntiprosessi.....   | 20        |
| 4.2      | Asuntolainaneuvottelun myyntiprosessi Nordeassa .....                                 | 22        |
| 4.3      | Myyntityön tukeminen .....  | 23        |
| <b>5</b> | <b>TUTKIMUKSEN TULOKSET .....</b>   | <b>25</b> |
| <b>6</b> | <b>POHDINTA JA KEHITYSEHDOTUKSET .....</b>  | <b>33</b> |
|          | <b>LÄHTEET .....</b>  | <b>40</b> |
|          | <b>LIITTEET .....</b>   | <b>43</b> |
|          | Liite 1. Vertailu rahastosäästäminen ja lainan maksu / perinteinen lainan maksu ..... | 43        |
|          | Liite 2. Teemahaastattelun kysymykset .....   | 44        |

**KUVIOT****KUVIO1. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys ..... 7****KUVIO 2. Ratkaisumyynnin myyntiprosessi. .... 21**

# 1 OMISTA ON MIELEKKÄÄMPI OTTAA

Jokaisen meistä olisi hyvä säästää säännöllisesti, mutta Suomessa on paljon kotitalouksia, joista puuttuu talouden pitkän tähtäimen suunnittelu. Tämän vuoksi eletään tiukoilla, niin sanotusti ”kädestä suuhun”. Pieni rahallinen, esimerkiksi kuukauden nettotulon suuruinen puskuri voisi monesti pelastaa perheen talouden, eikä tarvitsisi turvautua kalliisiin pelastuskeinoihin, kuten pikavippeihin tai kulutusluotoihin. Kotitalouden suurin ja tärkein yksittäinen sijoitus on asunto. Asuntolainan maksaminen on eräänlaista säästämistä, mutta tästä ei ole apua yllättäviin menoihin. Lainan takaisinmaksuaikataulua täytyy noudattaa, korko juoksee ja takaisinmaksun viivästyttäminen aiheuttaa ylimääräisiä kuluja. Odottamattomiin elämäntilanteisiin olisi helpompaa ottaa rahat omalta tililtä, kuin viivästyttää lainan takaisinmaksua tai ottaa uutta lainaa. (Pesonen 2011, 10.)

Miten sitten voisi varautua pahan päivän varalle? Pankkien suosittelema ratkaisu tähän on kuukausittainen rahastosäästäminen. Rahastosijoittamisessa rahastoon sijoittava asiakas ja rahastoa hallinnoiva rahastoyhtiö voivat molemmat voittaa samanaikaisesti ja myös pitkällä aikavälillä (Mattila n.d). Säästämistä on jättää pieni summa sivuun säännöllisesti. Tärkeää on aloittaa ajoissa, koska korkoa korolle saatessa aika on säästäjän puolella. Lainan maksuaikaa on mahdollista pidentää, mikä pienentää lainan kuukausierää. Näin säästyvät varat voi esimerkiksi laittaa sijoitusrahastoon. Tarkoituksena tällä toiminnalla on kerryttää vararahastoa sitä varten, että jotain odottamatonta tapahtuu. (Nordea – Säännöllinen säästäminen 2012.)

Rahastoja ja lainoja, eritoten asuntolainoja on tutkittu paljon. Esimerkkejä näistä tutkimuksista ovat Heikki Laitalan vuonna 2007 tekemä tutkimus rahastosäästämisen aloittamisesta verkkopankissa. Sen mukaan asiakkaiden demografiset ja sosiaaliset tekijät vaikuttavat paljon rahastosäästämisen aloittamiseen ja tyypillisin aloittaja on työssäkäyvä mies. Susanne Patisen vuonna 2008 tekemä tutkimus ensiasunnon ostajan lainapankin valintakriteereistä osoitti, että lainaa hakiessaan asiakkaat eivät välttämättä käy läpi koko ostoprosessia ja että hinta ei ole merkittävin osto-

päätökseen vaikuttava tekijä. Kimmo Koppelomäen vuonna 2012 tekemä tutkimus rahastosijoittamisen strategiavalinnoista piensijoittajan näkökulmasta osoitti, että suurin sijoitusstrategiaan vaikuttava yksittäinen tekijä on riskinottokyky. Suhtautumista rahastosäästämiseen lainan maksun ohella on tutkittu huomattavasti vähemmän. Yksi aikaisempi tutkimus käsittelee kokonaisuudessaan asiakkaiden suhtautumista rahastosäästämiseen. Tämän tutkimuksen on toteuttanut Matti Arola Metropolian ammattikorkeakoulusta vuonna 2009. Tutkimuksessa selvitettiin pankkitoimihenkilöiden näkökulmasta asiakkaiden suhtautumista rahastosäästämiseen, mutta kytköstä asuntolainaan ja sen takaisinmaksuun ei ollut. Tutkimuksen mukaan rahastosäästäminen on noussut aidoksi vaihtoehdoksi tilisäästämisen rinnalle ja tietämys rahastosäästämisestä on noussut. Kuluttajien riskinkarttaminen on suurin este rahastosäästämisen yleistymiselle.

### **Työn tarkoitus ja tavoitteet**

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää mitä asioita pankkitoimihenkilöt pitävät haastavina rahastosäästämisen myymisessä ja mitä muuta tukea he mahdollisesti voisivat tarvita, jotta onnistuminen koko myyntiprosessissa paranisi. Myyntitavoitteet rahastosäästämisen osalta ovat olleet haasteellisia toteuttaa, joten tällä työllä pyritään löytämään apukeinoja tavoitteiden täyttämiseksi. Aihe on tutkimisen arvoinen, koska nykyisen taloudellisen tilanteen vallitessa pankeilla on aito halu myydä enemmän rahastotuotteita, koska ne muodostavat merkittävän osan tuotoista. Myös asiakkaiden olisi viisasta säästää suhdanteiden aikaisempaa suuremman vaihtelun takia. Alhaisen korkotason vuoksi asiakkailla on nyt myös varaa säästää enemmän, koska lainan takaisinmaksuerät ovat pienemmät.

Tutkimuksessa selvitetään, millaiseksi henkilökohtaiset pankkineuvojat kokevat asuntolainaneuvottelun prosessin kokonaisratkaisun esittämisen kannalta, mitkä tekijät pankkineuvojien mielestä vaikuttavat säästämisen aloittamiseen, sekä mitä tukea vielä tarvittaisiin, että säästämisen sisältävää kokonaisratkaisua olisi helpompaa esitellä. Tavoitteena on myös parantaa myynnin johtamista, sekä tuoda esiin yleisiä haasteita, joita myyntiprosessiin sisältyy.

Tutkimuksessa edetään teorian kautta empiiriseen osaan. Aluksi kuvataan tutkimuksen kannalta keskeisiä asioita, jotta lukija ymmärtäisi ne paremmin. Tämän osion tarkoituksena on myös taustoittaa tulevaa tutkimusosaa. Teoreettisen viitekehysten muodostamisen jälkeen siirrytään tutkimuksen empiiriseen osaan, jossa esitellään tutkimuksen kulkua, toteutusta ja tuloksia. Tutkimuksen perusteella tehtyjä johtopäätöksiä, pohdintaa ja kehitysehdotuksia varten on omat lukunsa.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu pankin palveluista, ratkaisumyynnistä, sekä tuen käsitteistöstä. Pankin palveluista keskitytään rahastoihin, rahastosäästämiseen ja asuntolainaan, koska nämä ovat tämän tutkimuksen kannalta olennaisia tuotteita, joita käsitellään asuntolainaneuvotteluissa. Ratkaisumyynnin käsitettä selvitetään ja paneudutaan kyseiseen myyntitapaan sen teorian muodossa. Ratkaisumyynti on tärkeä osa, koska toimeksiantajayrityksen myyntiprosessi perustuu ratkaisumyyntiin. Myynnin tuki ja sen eri osa-alueiden teoria kuuluvat olennaisesti tutkimukseen, koska työn tarkoituksena on selvittää, mitä tukea henkilökohtaiset pankkineuvojat tarvitsisivat.

### **Kohdeorganisaatio**

Työn tilaajana ja toimeksiantaja toimii Nordea Pankki Suomi Oyj ja tutkimus toteutetaan Nordea Pankki Suomi Oyj:n Keski-Suomen alueella. Maailmantaloudessa lähihistoriassa tapahtuneiden mullistusten ja siitä aiheutuneiden finanssisektorin sääntelyjen ja uuden toimintaympäristön takia Nordea on pyrkinyt muuttamaan toimintatapojaan uusia haasteita vastaaviksi. Vähittäispankkina Nordea toimii Tanskan, Ruotsin, Norjan ja Suomen lisäksi Baltiassa ja Puolassa. Nordea on taseella mitattuna Suomen suurin pankki. (Nordea – Tilinpäätös 2011. 2012)

Nordea hallinnoi rahastojaan Suomessa Nordea rahastoyhtiö Suomi Oy:n kautta. Nordean markkinaosuus kaikista Suomen rahastoista on 29,3 %, mikä tekee siitä markkinajohtajan. Nordeaa seuraavat kilpailijat ovat suuruusjärjestyksessä OP-Rahastoyhtiö Oy (17,9 %) ja Danske Invest Rahastoyhtiö Oy (13,57 %) (Finanssivalvonta – Rahastoyhtiöiden markkinaosuudet 2013.)



## 2 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksessa pyritään tutkimaan myyntiprosessia ja sen toimivuutta asuntolainaneuvottelussa, joka on taloudellisesta näkökulmasta yksi henkilöasiakkaan merkityksellisimmistä tilanteista, joka vaikuttaa jokapäiväiseen elämään. Tutkimuksella pyritään löytämään uusia asioita myyntiprosessin kehittämiseen ja myynnin tukitoimintojen nykytilan selvittämiseen.

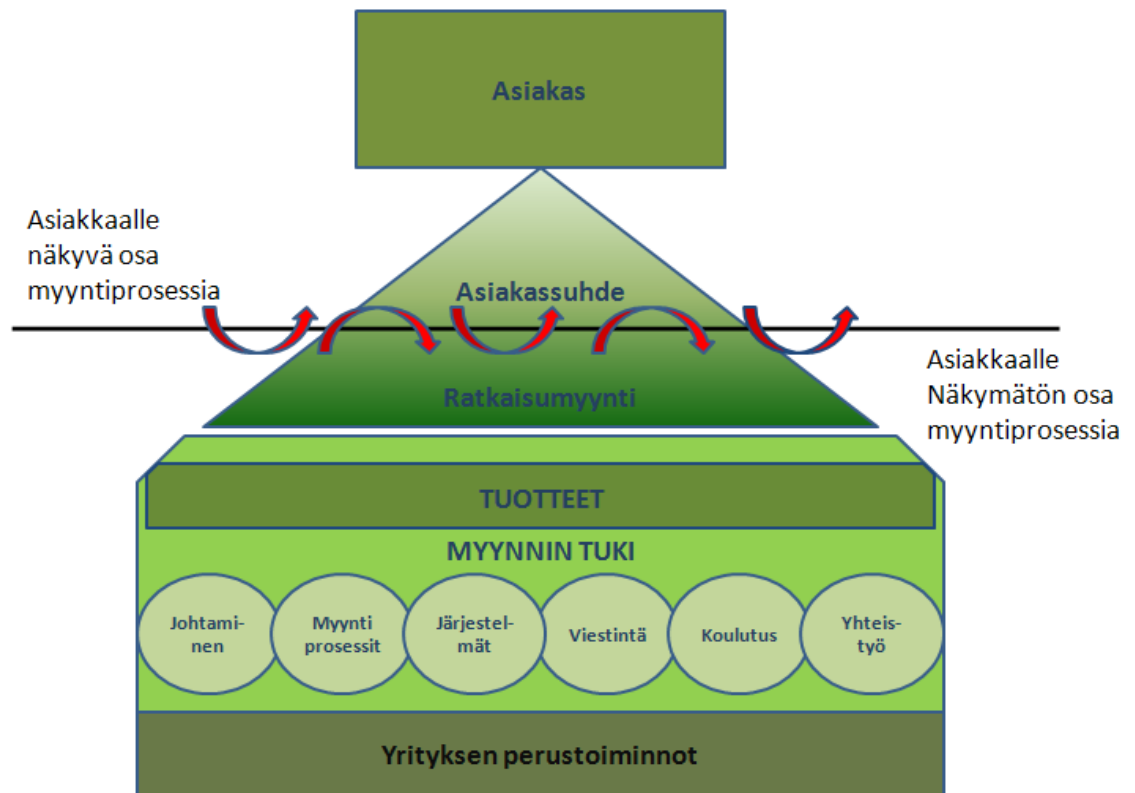
Erilaiset sijoitusratkaisut ovat muuttuneet yhdeksi tärkeimmistä pankkien tarjoamista palveluista. Tähän on vaikuttanut pankkien ansaintamallin muutos otto- ja antolainaus toiminnasta palveluiden ja ratkaisujen myymiseen. Ihmiset elävät liiaksi ”kädestä suuhun” ja valtaväestö tulisi saada ymmärtämään, kuinka paljon jo pieni puskuri omassa taloudessa helpottaa elämää ja tuo vaihtoehtoja. Näiden asioiden vuoksi säästämisen myynnin tutkiminen on hyvin tärkeää.

### **Tutkimusongelma- ja kysymykset sekä teorettinen viitekehys**

Tutkimusongelma on ”Mitä parannettavaa on asuntolainaneuvottelun myyntiprosessissa rahastosäästämisen osalta?” Tämä siksi, että ainakin teoriassa henkilökohtaisilla pankkineuvojilla on kaikki tarvittavat työkalut ja materiaalit, joiden avulla rahastosäästämistä pitäisi olla yksinkertaista myydä. Näin ei kuitenkaan ole, vaikka rahastosäästäminen on integroitu vahvasti osaksi asuntolainaneuvottelun myyntiprosessia.

Tutkimusongelmasta johdettuja tutkimuskysymyksiä on kaksi:

- Mitä haasteita pankkitoimihenkilö kokee rahastosäästämisen myynnissä asuntolainaneuvotteluissa?
- Minkälaista tukea pankkitoimihenkilö tarvitsisi onnistuneeseen myyntityöhön?



### KUVIO1. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä, kuviossa 1 kuljetaan alhaalta ylös. Kaikki myyntiprosessissa pohjaa lopulta yrityksen perustoimintoihin, jotka eivät ole tämän tutkimuksen pääosassa, mutta ovat läsnä kaikessa toiminnassa. Onnistunut myyntityö ja pitkäaikainen asiakassuhteiden hoito pohjaa myynnin tukeen, joka on jaettu eri osa-alueisiin. Myynnin tukeen liittyvät myös olennaisesti tuotteet, joista muodostuu asiakkaan pankkipalveluiden kokonaisuus. Tätä kokonaisvaltaista finanssiasioiden palvelua pyritään myymään ratkaisumyynnin perustein.

Asiakassuhdetta pyritään hoitamaan kokonaisvaltaisesti ja hyvin, jotta voidaan luoda pitkäaikaisia luottamukseen perustuvia asiakassuhteita. Yritys haluaa tarjota asiakkaille kaikki ne finanssipalvelut, joita he tarvitsevat ja tekemään lisämyyntiä auttamalla asiakasta huomaamaan myös vielä tiedostamattomat tarpeet. Prosessin loppupisteenä on asiakas, mutta voidaan myös ajatella asiakkaan olevan alkupiste. Kaikki toiminnot yrityksessä on pyrittävä tekemään asiakkaiden ehdoilla ja heidän palveluaan ajatellen.

Tutkimus keskittyy pääasiassa yhden lisämyyntituotteen myymiseen osana kokonaisratkaisua, sekä myynnin tukeen. Kyseinen ratkaisumyynnin myyntiprosessi kuitenkin tähtää aina kokonaisratkaisun myymiseen, joten yhden tuoteosion ja sen tuen tutkiminen antaa myös tietoa koko myyntiprosessista.

### **Tutkimusmenetelmä ja aineistonkeruumenetelmä**

Kanasen (2008, 56) mukaan tutkimusmenetelmillä voidaan tarkoittaa tiedonkeruu-, analyysi- tai tulkintamenetelmiä. Ne ovat aineiston keruu- ja analysointitekniikoita. Nämä eivät ole ehdottomia laadullisessa tutkimuksessa. On lähteestä riippuvaa, mitä pidetään tiedonkeruumenetelmänä ja mitä tutkimusmenetelmänä. Koskisen, Alasuutarin ja Peltosen (2005, 45) mukaan tutkimusmenetelmät voidaan jakaa haastattelu- ja havainnointimenetelmiin, dokumentteihin sekä narratiivisiin aineistoihin, diskurssi- ja keskusteluaineistoihin. He myös puhuvat menetelmistä ja aineistoista samanaikaisesti. (Kananen 2008, 86.)

Kun selvitetään, mitä tutkimuskohteena olevat henkilöt ajattelevat, tuntevat, kokevat tai uskovat, käytetään haastatteluja, kyselylomakkeita tai asenneskaaloja (Hirsjärvi ym. 2009, 185). Kanasen (2010, 53) mukaan yhä tarkempaa ja luotettavampaa tietoa tuovat yksilöhaastattelut. Teemahaastattelu sijoittuu avoimen haastattelun ja lomakehaastattelun välimaastoon. Siinä on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit, eli teema-alueet, ovat ennalta tiedossa, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä. (Hirsjärvi ym. 2009, 208.)

Tässä tutkimuksessa teemahaastattelu toimii sekä tutkimusmenetelmänä että aineistonkeruumenetelmänä. Tähän menettelyyn päädyttiin, koska näin saadaan kattavin kuva aiheesta. Teemahaastattelu myös kannustaa haastateltavaa miettimään asioita syvällisemmin, koska valmiita vastauksia ei ole. Tämän toivotaan myös osaltaan tuovan esiin tiedostamattomia asioita analysointivaiheessa. (Kananen 2008, 73.)

Tutkimusaineisto kerätään siis teemahaastatteluilla, joissa tutkimuskohteena ovat henkilökohtaiset pankkineuvojat, jotka työskentelevät asiakasrajapinnassa ja toteuttavat asuntolainaneuvottelut. Näillä henkilöillä on oletettavasti paras tieto

myyntiprosessin toimivuudesta ja sen ongelmista. Teemahaastattelun pohjalta pyritään muodostamaan mahdollisimman selkeä kokonaiskuva asuntolainaneuvottelun kulusta ja myyntiprosessista.

Teemahaastattelun luonteva analysointitapa on teemoittelu (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka n.d.). Teemat ovat keskeisiä aiheita, joita yleisemmin muodostetaan aineistolähtöisesti. Tekstimassasta pyritään etsimään yhdistäviä ja erottavia seikkoja, jotka järjestellään teemoittain ja taulukoidaan. Aineisto pilkotaan ja järjestetään tutkimuksen aihepiirien mukaan. Näin pyritään löytämään tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet.

### **Luotettavuus**

Tieteellistä tutkimusta tehtäessä on tutkimuksen luotettavuus ja laadulliset asiat aina varmistettava. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioiminen on kvantitatiivista haastavampaa, koska työkalut arviointiin tulevat tilastotieteestä. Luotettavuuteen on kiinnitettävä huomiota heti työn alussa, koska jälkikäteen sitä on mahdotonta parantaa. Hyvä ja tarkka dokumentaatio perusteluineen on tärkein luotettavuutta lisäävä tekijä laadullisessa tutkimuksessa. (Kananen 2010, 68–71.)

Tutkimuskohteen ymmärtäminen on kvalitatiivisen tutkimuksen tavoite. Usein tutkimus alkaa tutkimuskentän kartoittamisella. Kvalitatiivisen aineiston keräämisessä käytetään käsitettä saturaatio, joka viittaa aineiston kylläisyyteen. Tällä tarkoitetaan sitä, että ei voida etukäteen päättää kuinka monta tapausta tutkitaan. Aineisto on riittävä, kun uudet haastattelut eivät tuo enää uutta tietoa, vaan samat asiat alkavat kertaantua. (Hirsjärvi ym. 2009, 181–182.)

Luotettavuutta pyritään parantamaan dokumentoimalla tarkasti jokainen tutkimuksen vaihe. Haastattelut nauhoitetaan kannettavalle tietokoneelle ja tämän jälkeen litteroidaan sanatarkasti. Tämä pyritään tekemään samana päivänä kuin haastattelu toteutetaan. Haastatteluja jatketaan, kunnes koetaan aineiston saturoituneen riittävästi, eli uutta tietoa ei enää koeta saatavan jatkamalla haastatteluja. Aineistoa tulee analysoida jokaisen haastattelun jälkeen, jotta voidaan tietää, milloin tietoa

on kerätty tarpeeksi. Haastattelut pyritään myös toteuttamaan mahdollisimman pienessä aikaikkunassa, jotta mahdolliset muutokset eivät vaikuta aineistoon.

### **3 PANKIN PALVELUT**

Finanssimarkkinat ovat jo jonkin aikaa kehittyneet suuntaan, jossa pankit ovat perustaneet tai ostaneet vakuutusyhtiöitä. Kehitystä on tapahtunut myös vastakkaiseen suuntaan, jossa perinteinen vakuutusyhtiö on alkanut harjoittaa pankkitoimintaa. Tällä on pyritty tehostamaan ensisijaisesti vakuutustuotteiden myyntiä, mutta muutkin tuotteet on integroitu tiiviimmin yhteen. Esimerkiksi asuntolainan ympärille on kehitetty monia eri palveluja vakuutus- ja säästämistuotteiden muodossa. (Hammarén 2006, 4.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään asuntolainaan ja rahastosäästämiseen, vaikka asuntolainaneuvottelussa käydään läpi myös muita oheispalveluita.

#### **3.1 Sijoitusrahastot**

Sijoitusrahastot ovat yksi vaihtoehto monien muiden sijoitustuotteiden joukossa, jotka antavat mahdollisuuden sijoittamiseen ja säästämiseen. Rahastoon sijoittavien varat kerätään yhteen ja sijoitetaan edelleen erilaisiin arvopapereihin. Varat sijoitetaan lähes poikkeuksetta useisiin eri rahoitusvälineisiin. Näistä yleisimpiä ovat osakkeet ja erilaiset joukkovelkakirjat. (Puttonen & Repo 2011,53; Sijoitusrahasto-opas 2012, 5.)

Rahastoon osallistutaan merkitsemällä rahasto-osuuksia ja rahaston omistavat siihen sijoittaneet henkilöt. Rahastoja voi merkitä pankkien tai rahastoyhtiöiden kautta, konttoreissa tai Internetissä. Rahaston pääoma, eli arvo muodostuu rahasto-osuuksista. Pääoman vaihteluun vaikuttaa se, miten paljon rahastoon tulee uusia sijoituksia ja paljonko siitä tehdään lunastuksia, sekä rahaston sijoitusten arvon muutos, joka johtuu pörssikursseista ja korkotasoista. Rahaston arvon perusteella voidaan laskea yksittäisen rahasto-osuuden arvo. Suomalaisissa rahastoissa arvo

lasketaan lähes poikkeuksetta jokaisena pankkipäivänä, mutta erikoissijoitusrahastoissa ja ulkomaisissa rahastoissa on olemassa eri käytänteitä. Rahastoista voi pääsääntöisesti merkitä ja lunastaa jatkuvasti. (Sijoitusrahasto-opas 2012, 4–5 ; Puttonen & Repo 2011, 30; Kallunki, Martikainen & Niemelä 2002, 125–126.)

Sijoitusrahastoa hoitaa normaalisti ammattimainen salkunhoitaja, jonka osaamisesta pääsee hyötymään sijoittamalla rahastoon. Vastaavasti sijoitusrahastojen kulu- ja palkkiokäytännöt vaihtelevat. Kuluja ovat yleensä merkintä-, lunastus- ja hallinnointipalkkiot. (Morningstar 2012.)

Jokaiseen sijoitusrahastoon kuuluvat perustiedot selviävät avaintietoesitteestä, joka kaikkien eurooppalaisten sijoitusrahastojen myyjän on lain mukaan annettava. Rahastoesitteessä ovat mukana myös rahaston säännöt. Lisätietoa rahastoista saa myös rahastoyhtiöiden julkaisemista rahastotiedotteista, puoli- ja neljännesvuosikatsauksista, sekä vuosikertomuksista. (Sijoitusrahasto-opas 2012, 20.) Granskogin ja Oikarisen (2011, 17) mukaan rahaston säännöt käsitetään lain edellyttämiksi ehdoiksi, avaintietoesite on lain edellyttämiä esite ja lain edellyttämiä katsauksia ovat vuosikertomus, puoli- ja neljännesvuosikatsaus.

### **Sijoitusrahastojen eri päätyypit**

Sijoitusrahastot voidaan jakaa neljään eri pääluokkaan sijoitustyylinsä mukaan. Nämä luokat ovat korko-, osake-, yhdistelmä- ja erikoissijoitusrahastot. Kukin edellä mainituista rahastotyypeistä sijoittaa erilaisiin sijoitusinstrumentteihin tai painottaa instrumentteja eri tavoin suhteessa kokonaisuutukseen. (Puttonen & Repo 2011, 64–70; Leppiniemi 2002, 102.)

**Korkorahastot** jakaantuvat edelleen lyhyen, keskipitkän ja pitkän koron rahastoihin. Lyhyen koron rahastot sijoittavat lyhytaikaisiin sijoitusinstrumentteihin, joiden maturiteetti, eli juoksu-aika on korkeintaan yksi vuosi. Pitkän koron rahastot koostuvat taas instrumenteista joiden maturiteetti on yli vuoden. Keskipitkän koron rahastot yhdistelevät pitkiä ja lyhyitä instrumentteja kulloinkin vallitsevan markkinatilanteen mukaan pyrkien korkeampaan tuottoon. (Puttonen & Repo 2011, 65; Sijoitusrahasto-opas 2012, 9.)

**Osakerahastot** sijoittavat varansa pääosin osakkeisiin. Osakerahastot voidaan jaotella monin tavoin. Tavallisimpia ovat yhtiöiden koko, toimiala ja maantieteellinen sijainti. Jaottelut eivät ole välttämättä tarkkoja, vaan sijoitusalue voi olla esimerkiksi ”Kehittyvät markkinat” tai ”Aasia”. Osakerahastot pyrkivät voittamaan sijoituskohdeiden mukaan valitun vertailuindeksinsä, eli tuottamaan enemmän kuin vastaava indeksi. Suomeen sijoittava rahasto voi ottaa vertailuindeksikseen vaikkapa OMX Helsinki Cap - tuottoindeksin. Tämä indeksi kuvaa Suomen osakemarkkinoiden keskimääräistä kurssikehitystä huomioiden myös osinkotuotot. Kyseisessä indeksissä sekä rahastoissa yksittäisen yrityksen painoarvon rajoitus on 10 %. (Puttonen & Repo 2011, 66–67; Kallunki ym. 2002, 128; Harju & Syyrilä 2001, 138.)

**Yhdistelmärahastot** sijoittavat nimensä mukaisesti osakkeisiin ja korkoinstrumentteihin. Tämä mahdollistaa kokonaissijoituksen painopisteen vaihtamisen markkinatilanteen mukaan. Osake- ja korkosijoitusten välisten painoarvojen vaihtelurajojen on käytävä ilmi rahaston säännöistä. Sama pätee maantieteelliseen kohdistumiseen. Jos painoarvoja ei ole määritelty, niin markkinatilanteen mukaan rahasto voi olla lähes puhdas korko- tai osakerahasto, tai kaikkea siltä väliltä. (Sijoitusrahasto-opas 2012, 10.; Kallunki yms. 2002 127; Puttonen & Repo 2011, 70.)

**Erikoissijoitusrahastoille** on tyypillistä suurempien riskien ottaminen verrattuna muihin sijoitusrahastoihin. Rahaston nimestä on myös käytävä ilmi, jos se on erikoissijoitusrahasto. Tällaisten rahastojen on aina sijoitettava varansa useisiin eri instrumentteihin ja tällä tavoin pienennettävä riskiä hajauttamalla. Laissa ei ole kuitenkaan määrätty mitään painoarvoja, joita yksittäiset sijoitukset eivät saa ylittää. Tarkemmat tiedot käyvät aina ilmi rahastokohtaisesti rahaston säännöistä ja avaintietoesitteestä. (Sijoitusrahasto-opas 2012, 11; Puttonen & Repo 2011, 71.)

**Indeksirahastojen** varat sijoitetaan rahastoyhtiön valitseman indeksin mukaisesti niin, että rahaston osakkeiden painoarvo vastaa indeksissä olevia painoarvoja. Painotukset tarkistetaan muutaman kerran vuodessa, jolloin osakekoria muutetaan indeksistä vastaavaksi. Indeksiosuusrahastoissa, jotka ovat sijoitusrahastodirektiivin mukaisia, saman liikkeellelaskijan arvopapereihin voidaan sijoittaa korkeintaan 20 % kaikista varoista. Poikkeuksellisissa markkinaolosuhteissa yhden arvopaperin paino-

arvo voi kuitenkin olla perustelluissa tapauksissa 35 %. (Sijoitusrahasto-opas, 11; Kallunki yms. 2002, 129.)

**Vipurahastot** kuuluvat myös erikoissijoitusrahastoihin. Nämä rahastot käyttävät toiminnassaan aktiivisesti johdannaisia, joilla otetaan huomattavasti näkemystä lähitulevaisuuteen ja pyritään näin ennakoimalla keskimääräistä osaketuottoa parempaan tuottoon. Tämä näkyy muita rahastoja suurempana volatilitteettina, eli arvon vaihteluna. Pitkällä aikavälillä vipurahastot pyrkivät osakemarkkinoita parempaan tuottoon. (Sijoitusrahasto-opas 2012, 12; Leppiniemi 2002, 102)

**Rahasto-osuusrahastot** sijoittavat varansa toisiin sijoitusrahastoihin. Nämä ovat siis ”rahastojen rahastoja”. Tämä pienentää merkittävästi riskiä, koska rahastot itsessään ovat jo hajautettuja. Yhden rahaston painoarvo saa olla korkeintaan 20 % ja erikoissijoitusrahastoissa kaikesta pääomasta saa olla korkeintaan 30 %. Jos näistä säännöistä poiketaan, rahaston tyyppi muuttuu erikoissijoitusrahastoksi. (Sijoitusrahasto-opas 2012, 11; Puttonen & Repo 2011, 71.)

**Hedge-rahastot** ovat yleisnimitys erilaisille sijoitusrahastoille, joiden tavoitteena on positiivinen tuotto kaikissa, myös laskevissa markkinaolosuhteissa. Tällöin puhutaan absoluuttisesta tuotosta, joka perustuu hyvin aktiiviseen sijoituspolitiikkaan. Tällöin salkunhoitajan kyvyt vaikuttavat tuottoon tavallista enemmän. Tällaiset rahastot voivat myös sijoittaa varojaan lähes kaikkeen mahdolliseen, esimerkiksi listaamattomiin yhtiöihin ja johdannaisiin. (Sijoitusrahasto-opas, 12; Puttonen & Repo 2011, 73; Kallunki ym. 2002, 128.)

**ETF-sijoitusrahastot** ovat pörssinoteerattuja rahastoja. Näillä käydään kauppaa pörssissä samalla tapaa kuin suorilla osakkeilla. ETF-rahastot voivat olla tavallisia tai erikoissijoitusrahastoja. Monesti ne ovat indeksirahastoja, mutta muutkin rahastot voivat olla ETF-tyyppisiä. Sijoituspolitiikka määritellään muiden rahastojen tavoin rahaston säännöissä, ja tämän tyyppisten rahastojen riskitasot voivat olla huomattavan erilaisia. (Sijoitusrahasto-opas 2012, 12; Puttonen & Repo 2011, 166–169.)



## 3.2 Rahastosäästäminen

Kuukausittainen rahastosäästäminen on monille ensimmäinen kosketus sijoittamisen maailmaan. (Sijoitusrahasto-opas 2012, 3.) Idea säännöllisessä rahastosäästämässä on juuri sanassa säännöllinen. Markkinoiden liikkeet eivät vaikuta niin vahvasti rahastosäästäjään, koska ajallinen hajautus on hyvin vahva. Näin vältetään oikeaan sijoitusajoitukseen liittyvää riskiä ja hyödytään voimakkaasti vaihtelevista kurseista. Osa hankinnoista osuu hetkeen, jolloin kurssit ovat ylhäällä ja osuudet hieman kalliimpia, mutta osa myös hetkeen, jolloin kurssit ovat alhaalla ja merkintä edullista. Näin ollen kokonaistuotto muodostuu vakaammaksi, vaikka markkinoiden volatilitteetti on suuri. (Nordea – Säännöllinen säästäminen 2012.)

Lähes kaikissa rahastoyhtiöissä on mahdollisuus rahastoihin tehtävien kertasijoitusten lisäksi aloittaa säännöllinen rahastosäästäminen. Kuukausittainen vähittäissumma tällaisessa sopimuksessa on vain muutamia kymmeniä euroja riippumatta rahaston suuremmasta minimisijoitussummasta, joka koskee kertasijoituksia. (Puttonen & Repo 2011, 74.)

Esimerkissä (ks. liite 1) on vertailtu lainanhoitoa, johon on yhdistetty rahastosäästäminen alusta alkaen, sekä perinteistä lainanhoitoa, jossa lainan takaisinmaksun jälkeen aloitetaan säästäminen. Laskelmat perustuvat annettuihin oletusarvoihin. Laskelmissa ei myöskään huomioida verotusta.

Lainan määräksi on määritetty 100 000 euroa, joka vastaa keskiarvoa nykyisistä asuntolainoista. Lainan takaisinmaksutapa on annuiteetti, laina-aika 23 vuotta ja yksi kuukausi, korko 3 %. Rahaston vuosittainen tuotto-odotus taas 5 % ja kuukausittainen säästösumma 100 euroa.

Liitteen kuvaajasta näkyy, että jos nämä oletukset toteutuvat, niin aikaikkunan lopussa säästäminen tuottaisi 51 362 euroa varallisuutta, kun taas säästämisen aloittaminen lainan jälkeen tuottaa samaan aikaikkunaan 42 395 euroa. Erotus tästä on 8 967 euroa. Tämä ei ole koko totuus, koska yleensä elämässä tulee tilanteita, jolloin rahaa tarvittaisiin yllättäviin menoihin. Vararahastoa voisi näin siis hyödyntää

jo ennemmin. Jos tähän ei kuitenkaan tulisi tarvetta, niin koko asuntolainan voisi maksaa pois 17 vuoden ja 11 kuukauden kohdalla. Tällä tavoin lainan hoitoaika ei välttämättä edes pitene, vaan parhaimmillaan rahastosäästäminen tuo turvaa talouteen ja tasapainottaa elämää.

### **Rahastosäästämisen riskit ja hyödyt**

Rahastosäästämiseen pätevät samat rahamarkkinoiden säännöt kuin kaikkiin muihinkin sijoitustuotteisiin ja tapoihin. Riski ja tuotto kulkevat käsi kädessä. Tämä tarkoittaa sitä, että mitä suuremman riskin sijoitus sisältää, sitä suurempi on sen tuotto-odotus. Vastaavasti matalariskisten sijoituskohteiden odotettu tuotto ei voi nousta suureksi, koska tuotto on palkkiota riskin ottamisesta. (Puttonen & Repo 2011, 85; Kallunki ym. 2002, 129–131.)

Sijoittamisen riskit voidaan jakaa kahteen pääriskityyppiin. Ensimmäinen on ns. tuotekohtainen riski, joka kuvaa tietylle sijoitusinstrumentille ominaista riskiä. Toinen on markkinakohtainen riski, joka tarkoittaa siihen markkinaan kohdistuvaa riskiä, jolla sijoitusinstrumentti toimii. (Eales 1995, 1.)

Riskin yleisin mittari on volatiliteetti, joka kuvaa sijoituksen arvon vaihtelua. Mitä suurempi jonkin sijoituskohteen volatiliteetti on, sitä suurempi on riski. Arvon vaihtelu tuo mukanaan paljon epävarmuutta, ja riski voidaan määritellä epävarmuudeksi. (Puttonen & Repo 2011, 85; Leppiniemi 2002, 90–91.)

Riskit sijoitusrahastoissa perustuvat niiden sijoituskohteiden riskeihin, joihin rahastot voivat sääntöjensä mukaan sijoittaa. Sijoitusrahastojen riskinottoa säännellään monin eri rajoituksin ja rahastojen onkin hajautettava sijoituksiaan. Näin pyritään estämään liian suuret sijoitukset yksittäiseen sijoituskohteeseen. (Sijoitusrahastopopas 2012, 6.)

Sijoitusrahastojen suurin etu on riskien hajauttaminen. Rahasto-osuuden ostamalla yksityinen sijoittaja pystyy hankkimaan rahaston sääntöjen puitteissa hajautetun sijoitussalkun, jonka kautta on mahdollista päästä kiinni myös sellaisiin kohteisiin, joihin yksityinen henkilö ei muuten edes voisi sijoittaa. Rahasto-osuudet ovat myös

hyvin likvidejä, eli ne ovat hyvin helppoja ja nopeita muuttaa käteiseksi rahaksi. Rahastoihin voi myös sijoittaa hyvin pienistä kertasummista alkaen oman elämäntilanteen mukaisesti eikä tarvitse käyttää aikaa ja vaivaa markkinoiden intensiiviseen seuraamiseen. Rahastojen salkunhoitajat ovat asiantuntijoita, jotka seuraavat markkinoita ja rahastajaan aktiivisesti tehden tarvittaessa muutoksia. Sijoitusrahasto on institutionaalinen sijoittaja, joka pystyy käymään kauppaa myös pienemmin kustannuksin kuin yksityinen henkilö. Sijoitusrahastot eivät myöskään joudu maksamaan veroa myyntivoitoista, vaan voitot voidaan sijoittaa uudelleen maksamatta yksityisille henkilöille koituvaa 30 %:n pääomaveroa. (Sijoitusrahasto-opas 2012, 6; Puttonen & Repo 2011, 36–38.)

### **3.3 Asuntolaina**

Asunnon tai asunto-osakehuoneiston hankkiminen on tavallisen ihmisen tärkeimpiä oikeustoimia, ja asuntolainan ottaminen on yksi ihmisen suurimmista taloudellisista sitoumuksista (Inha n.d.; Kasso 2006, 7). Yleensä kuulee puhuttavan, että asuntolainasta on vain harmia. Miksi siis niin suuri osa ihmisistä sellaisen hankkii? Suurin syy tähän on mahdollisuus hankkia kallis ja normaaleihin tuloihin nähden iso investointi eli asunto omaan käyttöön välittömästi. Kyse on siis jälkikäteen säästämisestä. Pelkkiä kustannuksia tarkastellen edullisinta olisi hankkia asunto säästämillään varoilla, mutta silloin asunnon saisi käyttöönsä 15–20 vuoden päästä. Tämäkin aika pitäisi jossain elää, ja sekään ei ole ilmaista. Asunnon hankinnan aikaistamiseksi otettavasta lainasta joutuu maksamaan korkoa, joka on maksua lainatusta rahasta. Verrattuna vuokralla asumiseen tämä on kuitenkin järkevää, koska vuokrat rahat menevät toisen käyttöön, kun taas lainaa maksaessa maksetaan asuntoa omaksi palaksi kerrallaan. (Inha n.d.)

Tärkein peruste laina-ajan valitsemiseen on oma halu ja kyky jälkikäteissäätämiseen. Lyhyemmällä laina-ajalla oma omaisuus karttuu nopeammin kuin pidemmällä, mutta sitä tiukemmalla on oma talous jälkikäteissäätämisen ajan. Useimmissa tilanteissa lainaa ei voida pitää säästämisenä, mutta asuntolainaa voidaan pitää edellä mainittujen seikkojen perusteella säästämisenä. (Inha n.d.)

## Lainan hakeminen

Perinteisen konttorikäynnin lisäksi lainaa voi nykyään hakea myös Internetin ja verkkopankin kautta. Tarjolla on monia pankkeja ja vakuutusyhtiöitä. Perinteisesti ne lainaavat rahaa vakuuksia vastaan ja lähes poikkeuksetta pyrkivät myös muodostamaan laajemman asiakassuhteen myymällä erilaisia palveluja, kuten kortteja, vakuutuksia, sekä rahastosijoittamista. (Tuhkanen 2006, 237.)

Lainaneuvotteluissa selvitettäviä asioita ovat lainanhakijan yleinen elämäntilanne ja lainanhoitokyky. Näiden lisäksi käydään läpi lainanhakijan yleistä taloudellista tilannetta, takaisinmaksukykyä, mahdollisia takaajia ja vakuuksia. Ostettavasta asunnosta on esitettävä vähintään isännöitsijätodistus ja kaupan jälkeen jäljennös kauppa-kirjasta. Pitkäaikaisen lainan, esim. asuntolainan, juoksuaika ja lyhennyssuunnitelma perustuvat lainanottajan kykyyn maksaa laina takaisin, mutta myös rahoittajan rahoituslähteet ja mahdollisuudet saada lainaa rahoitusmarkkinoilta vaikuttavat. (Tuhkanen 2006, 238–239.)

## Lyhennysohjelmat

Asuntolainan lyhentämiseen on olemassa erilaisia mahdollisuuksia, jotka kuormittavat takaisinmaksajaa eri tavoin laina-ajan eri vaiheissa. Takaisinmaksuerä koostuu lainan korosta ja pääoman lyhennyksestä, ja myös näiden suhde riippuu takaisinmaksutavasta. Asuntolainan yleisiä lyhennystapoja ovat annuiteetti-, tasaerä- ja tasalyhennyslaina. (Tuhkanen 2006, 263–265.)

**Annuiteettilainassa** lyhennys ja korko muodostavat lyhennyserän, joka on oletuksena aina samansuuruinen. Aluksi koron osuus on suuri ja pääoman lyhennyksen pieni. Tämä suhde muuttuu, mitä pidemmälle lainan takaisinmaksussa mennään. Korkotason muutos vaikuttaa maksuerän suuruuteen. Mikäli korot nousevat, maksuerän suuruus nousee. Jos korot laskevat, maksuerän suuruus laskee. (Tuhkanen 2006, 240–241.)

Myös **tasaerälainassa** laina maksetaan takaisin samansuuruisina maksuerinä. Erien suuruus ei korkojen vaihdellessa kuitenkaan muutu, vaan laina-aika muuttuu. Kor-

kojen noustessa laina-aika pitenee ja korkojen laskiessa vastaavasti lyhenee. Korkojen noustessa voidaan myös sopia, että maksuaika ei pitene, vaan koko jäljellä oleva laina maksetaan takaisin viimeisessä maksuerässä. Tällaista viimeistä maksuerää kutsutaan nimellä tasauserä. (Tasaerälaina 2010.)

**Tasalyhennyslainan** pääoma maksetaan takaisin samansuuruisina erinä, mutta koko maksuerän suuruus riippuu korkokehityksestä. Jokaiseen maksuerään lisätään lainapääomalle kertynyt korko korkokauden ajalta. Maksuerän suuruus siis muuttuu ja laina-aika pysyy samana. Korkojen pysyessä ennallaan maksettavien korkojen määrä vähenee lainapääoman pienentyessä. Jos korot kuitenkin muuttuvat, niin tasalyhennyslainan maksuerä reagoi muutokseen voimakkaammin kuin muissa takaisinmaksutavoissa. Verrattuna annuiteettilainaan tasalyhennyslainan pääomanlyhennys pysyy samansuuruisena, kun taas annuiteettilainassa pääomanlyhennys pienenee. Tästä johtuen kertyneiden korkojen kasvu näkyy kokonaisuudessaan tasalyhennyslainassa. Lainapääoma lyhenee nopeammin tasalyhennyslainassa kuin annuiteettilainassa, mistä johtuen velkarasitus pienenee nopeimmin tasalyhenteisessä lainassa. (Tasalyhennyslaina 2010.)

### **Korkoperusteet**

Lainan ohella tärkeäksi lainanottajaa vaivaavaksi kysymykseksi nousevat eri korkovaihtoehdot. Lainan korko voi olla joko kiinteä- tai vaihtuvakorkoinen. Vaihtuvakorkoisia ovat euribor- ja prime-korot, kun taas kiinteäkorkoiset lainat noteerataan euroalueella kolmeenkymmeneen vuoteen asti. Lainan korkoa valittaessa lainan hakija joutuu ottamaan kantaa todella moniin asioihin aina tulevasta korkokehityksestä maailmantalouden suhdanteisiin vuosien päähän. Tämä ei ole käytännössä mahdollista, joten jos velallinen pyrkii hyötymään korkovaihteluista, hänen on reagoitava korkokehitykseen myös laina-ajan kuluessa. Velallisen on tässä tapauksessa myös seurattava markkinoita aktiivisesti ja omattava huomattavasti tietoa ja taitoa alalta. (Tuhkanen 2006, 241–243.)

**Euribor**, lyhenne sanoista Euro Interbank Offered Rate, on euromaiden yleinen viitekorko, joka noteerataan kuukauden välein yhdestä kahteentoista kuukauteen.

Korko pysyy samana valitun pituisen jakson ajan, esim. 3 kk:n Euribor pysyy samana kolmen kuukauden ajan, jonka jälkeen se tarkistetaan. (Tuhkanen 2006, 38, 244.)

**Prime-korot** eivät ole markkinakorkoja vaan pankkien omia korkoja jotka ovat sidottuja ja pankkien itse hallinnoimia. Eri pankkien Prime-korot voivat erota toisistaan muutosajankohdiltaan ja tasoiltaan, mutta kilpailun vuoksi ne pysyttelevät lähellä toisiaan. (Rekonen 2002, 65.)

**Kiinteä korko** pysyy nimensä mukaisesti samana sovitun aikajakson verran. Tämä aikajakso voi olla velan koko juoksuaika, tai vain osa sitä, minkä jälkeen siirrytään vaihtuvakorkoiseen lainaan. Pankit eivät yleensä tarjoa pitkiin asuntolainoihin yli viiden vuoden kiinteää jaksoa, vaikka laina-ajat ovat 15–20 vuotta. Toisaalta yli kymmenen vuoden kiinteäkorkoinen laina ei yleensä ole edes taloudellisesti kannattava päätös lainan ottajalle. (Tuhkanen 2006, 243.)

## 4 RATKAISUMYYNTI JA SEN TUKEMINEN

Tässä luvussa käydään läpi ratkaisumyynnin myyntiprosessia ja miten se liittyy Nordean tapaan myydä palveluitaan. Myyntiprosessin tukemisen eri osa-alueet eritellään ja esitellään lyhyesti.

Yritysten kilpailutilanne on nykyään todella tiukka, ja markkinoilta löytyy lähes poikkeuksetta toinen yritys, joka tarjoaa vastaavia tuotteita samaan hintaan. Hinta ei toimi enää pääasiallisena kilpailukeinona, eikä tarpeen synnyttäminen tuotelähtöisellä myynnillä muodosta pitkäaikaisia asiakassuhteita, joista yritykset elävät. Erottuakseen markkinoilla yrityksen ja varsinkin sen myyjien on lähdettävä liikkeelle ”pintaa syvemmältä”, asiakkaan tarpeiden ja ongelmien ymmärtämisestä ja kokonaisvaltaisen ratkaisun esittämisestä. Tähän päästään kartoittamalla tarkasti asiakkaan toiveet, tarpeet ja vaatimukset. Näiden asioiden tulisi ohjata myyntikeskustelua. (Kaakinen 2010.)

Nykyään suuri osa yrityksistä pyrkii markkinoimaan itseään ratkaisujen tarjoajana, mutta todellisuus on erilainen. Miten ratkaisu eroaa normaaleista tuotteista ja pal-

veluista, joita yritykset myyvät? Yritykset eivät yleisesti ottaen ole sisäistäneet sanan ratkaisu merkitystä, ja sen käyttö on vain hienompi tapa markkinoida samoja tuotteita ja palveluita kuin ennenkin. (Eades 2003, 3–4.)

Rounen, Bristowin ja Terhon (2011, 53) mukaan asiakasuskollisuuteen luottaminen entisaikojen tapaan olemalla luotettava ja pidetty toimija ei enää nykypäivänä riitä. Olemalla aidosti kiinnostunut asiakkaiden tarpeista ja tavoitteista saa rakennettua paljon voimakkaamman ja kannattavamman asiakassuhteen. Kaakisen (2010) mukaan ratkaisun ongelmaansa löytänyt asiakas on suuremmalla todennäköisyydellä pitkäaikainen ja kannattava kumppani. Asiakkaan tarpeiden huomioiminen ja tätä kautta ratkaisun tuottaminen luo tyytyväisiä asiakkaita, jotka tulevat tekemään positiivisia ostopäätöksiä myös tulevaisuudessa. Eadesin (2003, 3–10) ja Millerin (n.d., 1–6) mukaan ratkaisumyynnin konseptilla on mahdollista tavoittaa uusia markkinoita ja ennen kaikkea luoda pitkäaikaisia asiakassuhteita, jotka lisäävät myyntiä ja parantavat kannattavuutta.

Ratkaisu nopeasti mietittynä on vastaus asetettuun ongelmaan, mutta käsitettä on laajennettava. Myyntitilanteessa sekä ostajan, että myyjän on nähtävä ongelma samalla tavoin ja ratkaisun täytyy perustua yhteisiin näkemyksiin. (Eades 2003, 3–4.)

Tuotteiden ja palveluiden yhdistelmästä muodostuu ratkaisu, joka on räätälöity juuri kyseisen asiakkaan haluamaksi, jotta se voi tuottaa asiakkaan haluamia tuloksia (Miller, Hope, Eisenstat, Foote & Galbraith n.d., 1–10). Ratkaisun on tuotettava lisäarvoa asiakkaalle kokonaisuutena eikä olla vain yhdistelmä erilaisista valmiista tuotteista ja palveluista. Ratkaisua täytyy kehittää, myydä, hinnoitella ja toimittaa eri tavoin kuin sen muodostamia eri osioita. (Eades & Kear 2006, 5–15.)

#### **4.1 Ratkaisumyynnin myyntiprosessi**

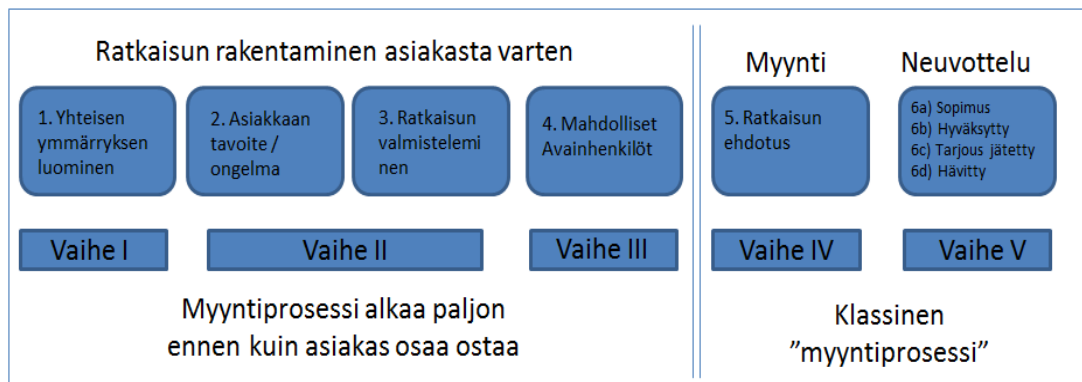
Suurin osa yrityksistä ei käytä myyntitoiminnassaan yhteistä myyntiprosessia. Tutkimukset kuitenkin osoittavat, että yhteisen myyntiprosessin käyttämisellä on tuottavuutta parantavia vaikutuksia niin henkilökohtaisella kuin yrityksenkin tasolla. Vaikka ratkaisu onkin omanlaisensa räätälöity paketti tietyille asiakkaalle, niin sen

myymiseen on silti mahdollista soveltaa prosessiajattelua. Ratkaisumyynti on kuin muutkin prosessit. Se sisältää ennalta määriteltyjä ja toistettavia vaiheita, joita seuraamalla voidaan saavuttaa tuloksia. (Eades 2003, 5–13.)

Eadesin (2003, 20–35) mukaan asiakkaan ostoprosessi on otettava huomioon myyntiprosessia suunniteltaessa, jotta myynnin vaiheet olisivat johdonmukaisia ja yhtenäisiä ostajan ostoprosessin kanssa. Prosessista on myös löydettävä konkreettisia virstanpylväitä, joiden avulla myyjä voi seurata omaa onnistumistaan eri myyntiprosessin vaiheissa. Eri apuvälineet taas tukevat myyjää eri vaiheissa, kun taas johtamisjärjestelmän tehtävänä on tukea ja mitata sekä pyrkiä ennakoimaan myyntiprosessin onnistumista.

Eadesin (2003) ratkaisumyynnin prosessi alkaa aina asiakkaan ongelmasta, jonka ratkaisusta pyritään luomaan visio. Visiota pyritään tukemaan arvolupauksella.

Alla olevassa kuviossa 2 on esitetty ratkaisumyynnin prosessi mukaillen (Laine 2008, 59.)



**KUVIO 2. Ratkaisumyynnin myyntiprosessi.** Mukaillen (Laine 2008, 59)

Laine on jakanut ratkaisun rakentamisen myyntiprosessin kolmeen vaiheeseen. Nämä ovat ratkaisun rakentamisen vaihe, myyntivaihe ja neuvotteluvaihe. Ratkaisun rakentaminen tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Tämä on selvästi pisin ja haastavin vaihe myyntiprosessissa. Numeroidut laatikot 1–6 ovat myyntiprosessin virstanpylväitä, jotka ruokkivat toinen toistaan ja saavat aikaan myyntiprosessin etenemisen. (Laine 2008, 59–60.)



Systemaattinen ratkaisumyynnin myyntitapa hyödyttää jokaista myyntiprosessiin osallistuvaa osapuolta.

- **Asiakkaat**

Myyjät ovat valmistautuneempia tapaamisiin, joten heiltä saa parempia ideoita ja he pystyvät huomioimaan asiakkaiden tarpeet paremmin.

- **Yrityksen johto**

Myyntin ennustettavuus paranee ja yhtenäisestä myyntitavasta on mahdollista tehdä kilpailuetu. Sisäinen kommunikaatio helpottuu yhteisillä käsitteillä.

- **Myyntin johto**

Myyntin johtaminen helpottuu ja myyntiennusteista tulee luotettavampia.

- **Myyjät**

Antaa keinoja ymmärtää asiakkaan tarpeita paremmin ja tuo lisää sisältöä myyntityöhön. Myyntitavoitteiden saavuttaminen helpottuu.

- **Myyntin tuki**

Auttaa näkemään helpommin kehityskohteet, joilla myyntiä voidaan parantaa.

(Laine 2008, 44–45.)

Yhteinen myyntiprosessi tukee koko yritystä, koska myyjä saa käyttöönsä konkreettisen tavan, miten menetellä ja yrityksen johdon on helpompi ennustaa myyntiä ja ennen kaikkea kehittää myyntitoimintaa. (Eades 2003, 5–13.)

## 4.2 Asuntolainaneuvottelun myyntiprosessi Nordeassa

Asuntolainaneuvotteluissa käytetään työkalua nimeltä Asuntorahoitusopas, jolla tehdään asiakkaalle kokonaisvaltainen tarjous asuntolainasta. Tässä tarjouksessa tuodaan myös yhtenä osana esille rahastosäästäminen. Asiakkaalta kysytään, paljonko on suurin mahdollinen kuukausierä, jonka hän voisi maksaa, ilman että se

vaikuttaa normaaliin elämään. Asuntorahoitusopas laskee, että tämän kipupisteen ja nykyisen lainan takaisinmaksun erotus voitaisiin laittaa säästöön. Lopputuloksena työkalulla saa siis asuntolainasuosituksen, jossa on yhdistettynä asuntolainan takaisinmaksu, lainaturva ja kuukausisäästäminen. (Nordea – HPN käsikirja n.d.)

Neuvottelun 5-portaisessa prosessissa edetään ratkaisumyynnin askelten mukaan.

Nämä ovat:

- 1) luottamuksellisen ilmapiirin luominen
- 2) asiakkaan tarpeiden ja tilanteiden kartoittaminen
- 3) yhteisen näkemyksen muodostaminen
- 4) ratkaisuvaihtoehtojen läpikäyminen
- 5) kaupan päättäminen

Kaiken pohjana on kattava ja hyvä valmistautuminen neuvotteluun, eli myyntitilanteeseen. (Nordea – HPN käsikirja n.d.)

### **4.3 Myyntityön tukeminen**

Asiakaslähtöinen myyntiosaaminen on muuttunut koko ajan tärkeämmäksi ja myynnin vaatimukset ovat kasvaneet. Jotta uusista haasteista selvitään, on myynnin taustatuen oltava kunnossa. Taustatuki koostuu johtamisesta, viestinnästä, koulutuksesta ja yhteistyöstä. Tukeen voidaan liittää paljon asioita aina rajapintaprosesseista markkinointimateriaaleihin. Tärkeintä on kuitenkin hahmottaa myynnin tuen kokonaisuus: kuinka se toimii ja miten sitä voitaisiin kehittää. (Kärnä 2010, 8.)

#### **Johtaminen**

Myynnin johtamisella on hyvin suuri merkitys myynnin onnistumiselle, ja johtajalla on monta erilaista toimenkuvaa ja tehtävää. Johtajan on kokonaisuuden hallitsemisen lisäksi luotava myynnille suotuisa ja myönteinen ilmapiiri sekä kehitettävä organisaatiota jatkuvasti. On myös tärkeää, että johtaja osoittaa alaistensa työn merki-

tyksellisyyden ja tukee myyjää heidän jokapäiväisessä työssään. (Rubanovitch & Aalto 2007, 22–28.)

### **Myyntiprosessit**

Niemisen ja Tomperin (2008, 198–200) mukaan jokaisessa yrityksessä on prosesseja. Prosessit luovat todellista ja kestävästä kilpailuetua sekä vahvistavat yrityskulttuuria. Prosessit eli toimintatavat ovat ainoat pysyvät asiat yrityksissä, koska niin tuotteet kuin työntekijätkin voivat vaihtua. Myyntiprosesseja kannattaa kehittää ajattelemalla vähemmän sitä, mitä tehdään, ja keskittymällä ajattelemaan, miten asioita toteutetaan. Prosessiajattelun on aina lähdettävä asiakkaasta ja päätyttävä asiakkaaseen. Päämääränä on tuottaa lisäarvoa asiakkaalle, jotta asiakas tuottaa lisää kassavirtaa yritykselle. Kun prosessit ovat hyvin johdettuja ja toimivia, ne vapauttavat voimavaroja muihin tärkeisiin asioihin, kuten ongelmanratkaisuun ja uuden kehittämiseen.

### **Järjestelmät ja menetelmät**

Laineen (2008, 253–255) mukaan järjestelmät on tehty helpottamaan myyntiä ja auttamaan myynnin johtamisessa. Järjestelmillä mahdollistetaan parempi tiedonkulku ja saadaan asiakastiedot kaikkien nähtäville. Järjestelmät siis auttavat organisaatiota toimimaan tehokkaammin ja parantamaan yhteistyötä. Jokaisella on oikeus ja velvollisuus hyödyntää näitä työkaluja. Menetelmät ohjaavat jokaista myyjää taitotasosta ja kyvykkyydestä riippumatta kohti hyviä tuloksia. Laineen mukaan ongelmana on, että näitä ei noudateta, vaikka niiden tehokkuus yleisesti tunnustetaan.

### **Viestintä**

Sisäinen viestintä on väline kaiken tiedon jalkauttamiseen koko organisaatioon. Viestintä on konkreettinen osa johtamista ja oikein käytettynä se on erittäin tehokas työkalu. Huonosti hoidettuna se taas jarruttaa, tai jopa sabotoi kehityksen. Oikealla ja etenkin oikea-aikaisella viestinnällä voidaan rakentaa motivaatiota ja tätä kautta muodostaa tuloksekas ilmapiiri. Viestinnän virallisena kanavana kannattaa

käyttää välinettä, jota seurataan eniten. Se voi olla tapauksesta riippuen kaikkea sisäisen intranetin ja ilmoitustaulun väliltä. (Nieminen & Tomperi 2008, 209–211.)

### **Koulutus**

Valmista huippumyyjää on vaikea löytää ja rekrytoida. Tämän vuoksi esimiehiltä vaaditaan panostusta koulutukseen ja valmentamiseen. Aloitteleva myyjä tarvitsee koulutusta ja selvän tukirungon omalle työlleen, jotta hän pääsee alkuun. Taitojen ja kokemuksen kasvaessa jatkuva koulutus on tärkeää, jotta kehittyminen ei hidastu koulutuksen puutteen vuoksi. On tärkeää, että myyjät tuntevat saavansa tarpeeksi tukea ja uutta tietoa ja että he tuntevat itsensä ammattitaitoisiksi. Nämä asiat nostavat myyjien uskallusta myydä ja motivoivat myyjiä. (Rubanovitch & Aalto 2007, 163–180.)

### **Yhteistyö**

Yrityksen jokaisen toiminnon on tuettava omalta osaltaan myyntiä. Organisaatiossa, joka pyrkii tuottamaan kokonaisratkaisuille asiakkaille lisäarvoa, on tärkeää, että kaikki yrityksen toiminnot tukevat myyntiä ja toimivat yhteistyössä niin organisaation kuin yksittäisten henkilöidenkin tasolla. (Kärnä 2010, 25–26.)

Yhteistyö on myös tiedon ja osaamisen välittämistä kaikkien käyttöön. Tiedon jakamiseen on hyvä olla juuri sitä tarkoitusta varten järjestettäviä tilaisuuksia. Jos monella eri taholla on uutta tietoa samasta asiasta, kannattaa näissä tilaisuuksissa prosessoida uusi tieto ja muodostaa synteesi, joka hyödyttää mahdollisimman suurta osaa yrityksestä. (Ojala 2008, 239–245)

## **5 TUTKIMUKSEN TULOKSET**

Tutkimus toteutettiin haastattelemalla neljää henkilökohtaista pankkineuvojaa, jotka toimivat eri konttoreissa Keski-Suomen alueella. Heidän päätoimensa on myydä asuntolainoja ja sijoitustuotteita, joista suurin osa on rahastoja. Jokaisella haastateltavalla on vakaa kokemus kyseisistä neuvotteluista ja he tekevät niitä päivittäin,

joten voidaan olettaa heillä olevan paras tieto neuvotteluiden kulusta. Teemahaastattelun perusteella selvitettiin, miten he kokevat asuntolainaneuvottelun, joka on muuttunut vuosien saatossa enemmän ja enemmän myyntitilanteeksi. Haastateltavat valittiin niin, että voitiin varmistua heidän vahvasta kokemuspohjastaan. Tutkimuksen viitekehys käsittelee ratkaisumyynnin myyntiprosessia ja sen tukemista sekä tutkimuksen kannalta olennaisia tuotteita, jotka ovat osa kokonaisratkaisua. Tämän vuoksi oli luontevaa keskustella näistä asioista myyntityötä tekevien toimihenkilöiden kanssa.

Aineisto analysoitiin luokittelemalla vastauksia teemoittain. Vastausten pelkistämisessä ja yhdistelemisessä on aina väärinymmärrysten riski, mutta tätä pyrittiin vähentämään palaamalla nauhoituksiin ja litterointeihin useita kertoja. Tutkimusta voidaan pitää onnistuneena, koska sillä saatiin vastauksia molempiin tutkimusongelmiin. Tulokset selventävät mainiosti asuntolainaneuvottelujen tämän hetkisiä ongelmia rahastosäästämisen myynnin osalta ja kertovat mitä tukea pankkitoimihenkilöt vielä tarvitsisivat onnistuneeseen myyntineuvotteluun. Haastattelujen määrä ei ollut suuri, mutta haastatteluiden toteutus riittää mainiosti tulosten muodostamiseen.

### **Henkilökohtaisen pankkineuvojan suhtautuminen myyntityöhön**

Ensimmäiseksi haastateltavilta kysyttiin, millaisia hyötyjä he kokevat rahastosäästämisestä olevan. Haastateltavat kokevat rahastosäästämisen positiiviseksi asiaksi ja näkevät siinä mahdollisuuden oikeasti säästää varoja tulevaisuutta varten niin, että se voi myös tuottaa pidemmällä aikavälillä.

*”Et se, että mä oikeasti saan kartutettua rahastojen kautta sen pidemmällä tähtäimellä säästöön. Et Etutililtä mä otan ne rahat helpommin käyttöön kuin rahaston puolelta. Et mä en henkilökohtasesti hae niillä rahoilla sitä tuottoa vaan just sitä, että mulla säästyy sitten pidemmällä tähtäimellä.”(3)*

*No kyllähän siinä on se hyöty, että menee tavallaan säästöön, ja nyt kun liittää asuntolainaan, niin kun korot on niin alhaalla ja ne varmasti tulee nousemaan, niin varautuu jo siihen ja säästää. Hyvä ajatushan se*

*on. Kyllähän se, mitä on seurannu, niin kuukausisäästäminen on aina kannattanu. Että se tukee niinku. Kyllä oon sen nähny.(1)*

Rahastosäästämisen mahdollisia haittoja tiedusteltaessa esille nousi riski pääoman menettämisestä, koska rahastot eivät ole pääomaturvattuja. Kaikki mieltävät rahastosäästämisen myös pitkän tähtäimen projektiksi ja mahdolliseksi haitaksi nähdään se, että asiakas joutuu lunastamaan rahastoja liian lyhyen säästöajan jälkeen.

*No tietysti sillai se haittapuoli, et asiakas menettää rahojansa, niin ei välttämättä oo niin tyytyväinen. Ja se sitten vaikuttaa jatkokäyttämiseen ja sijoittamiseen.(2)*

*No haitta on ehkä siinä, et jos sen ajattelee niin, et rahastoon pistää kaikki säästöt. Et sitte joutuu nostaan lyhyellä tähtäimellä, niin sit se ei ehkä idea toteudu siinä, et ne rahat on ehkä siellä pari kuukautta ja nostetaan tyhjäksi taas. Niin sillon sitä tuottoakaan ei kerry.(3)*

Kaikki haastateltavat myös säästävät itse rahastoihin jollakin tavoin. Syy säästämiseen on laajassa skaalassa tulevaisuus. Pilkottaessa pienempiin syihin esiin nousevat eläke ja suuret hankinnat, joita elämässä voi tulla esiin. Varojen poissa silmistä oleminen nähdään hyvänä asiana säästämisen kannalta.

*No kyllä mä säästin. Mutta nyt tota niin, mä itseasias lunastin mun rahaston tällä viikolla. Kyllä mä tota eläkesäästöä edelleen säästän. Nyt kun oli oikea tarve, niin oli mukava, että oli mistä ottaa.(1)*

*Lähinnä sen takia, et jos mä joskus haluan ostaa jotain isompaa, niin mulla on varaa sitten lähteä reissuun tai ostaa autoa tai mitä ikinä keksiikään.(3)*

Kysyttäessä omista tuntemuksista sillä hetkellä, kun rahastosäästämistä esittää, esiin nousee positiivisia asioita. Kaikki tuntevat esittävänsä mahdollisuutta, ja keskustelu on mielekästä aloittaa. Tosin keskustelun ajoittaminen lainaneuvottelun sisällä aiheuttaa hieman ongelmia ja se koetaan ajankäytöllisesti haastavaksi.

*No onhan se tota. Kyllähän siinä täytyy olla vähä ja innostunu ja näin että. Niin täytyyhän siihen positiivisesti suhtautua. Koska onhan siinä mahollisuus saada hyvää tuottoa. Se on mahdollisuus asiakkaalle. Asiakashan siinä sitten päätöksen tekee.(2)*

*Alkuun se oli tosi paha, ku teki ekoja lainoja. Et se ehkä johtu siitä, et se lainan neuvottelu vei sen kaiken energian siitä. Mut nykyään oma suhtautuminen on sen verran positiivinen, et se ei oo mikään ongelma. Et enemmänkin se on semmonen, et ymmärtäkää kui siisti juttu tää on teille.(3)*

*No täytyy sanoa, että se on semmonen ongelmallinen ainakin henkilökohtaisesti. Kun siinä on niin paljon sitä asiaa. Kun sä käyt läpi ne lainaturvat ja lainat. No nyt se on helpompaa, kun korot on näin alhaalla, niin heittää siihen se, et kannattaa säästää, koska lainanhoitokulut tulee kasvamaan, nii varautua siihen.(1)*

Tarjouskilpailu muita pankkeja vastaan kokonaisratkaisulla joka sisältää rahastosäästämisen ei haastateltavien mukaan ole tuonut puhtaasti siitä johtuvia voitoja. Se koetaan kuitenkin hyväksi ajatukseksi ja haastateltavat kertovat asiakkaiden arvostavan sitä, että heille ehdotetaan erilaisia ratkaisuja ja otetaan kokonaisuus paremmin huomioon.

*No lähtökohtaisesti, sen pohjalta ei oo voitettu ainakaan mun kohdalla yhtään lainaneuvottelua, mut toki se tuo sitten joillekin asiakkaille lisää arvoa, et toisessa pankissa ei oo osattu ottaa tätä lähtökohtaa huomioon ees. (3)*

*Ei siitä sillä tavalla, ei oo negatiivinen asia ollu kyllä millään tavalla. Se on ollu ihmisille sellanen positiivinen juttu, kun ne kattoo, että pankki ajattelee tässä kaikkea.(4)*

Omaa tuotetietoutta rahastotuotteista pidetään hyvänä ja kaikki kokevat perusasioiden olevan kunnossa. Tietoa myös osataan hakea, ja sen koetaan löytyvän helposti.

*No kyllä mä omasta mielestäni niinku hallitsen nää rahastot. Et sieltä Rahastot Nyt:stä ne löytyy. Ja nämä säästäjän rahastothan sieltä suosituksista yleensä tulee. Ja kyllä mä ne hallitsen, minkä tyyppisiä ne on ja niin pois päin.(1)*

*No kyllähän varmaan ne perusasiat on sillai hallinnassa. Et koneeltahan sitä saa sitten tietoa. Tietoa lisää. Hyvin löytyy.(2)*

*Kyllä mä uskon, että mä nykyään pärjään niiden kanssa aika hyvin, et lähinnä ehkä sen kautta, ku niitä on ite hommattu itelle ja seurannu, mitä niissä tapahtuu.(3)*

## **Henkilökohtaisen pankkineuvojan ratkaisumyynnin prosessi**

Haastateltavat käyvät rahastosäästämistä läpi hieman eri tavoin ja eri työkaluilla lainaneuvottelun aikana, mutta perusperiaate on kaikilla sama. Jokainen esittelee ensin perusidean ja kartoittaa sen jälkeen tarkemmin, millainen rahasto asiakkaalle sopisi. Sitten kyseistä rahastoa tarkastellaan tarkemmin.

*No esim. viimeksi tein sijoitusoppaan ja se suositteli Säästö 25 ja annoin tän esitteen ja sitten vielä näytin Rahastot Nyt sitä. Et ne on ne apuvälineet.(1)*

*Se on se Optimaattori, mitä siinä sitten. Sitten tietysti voidaan lähteä syvemmälle ja kattoa eri vaihtoehtoja ja eri rahastoja. Sehän, sitte Sijoitusopashan sen määritteli sen sitten asiakkaalle sopivan.(2)*

*Nykyään, siis ennen se oli hankalampaa, ennen ku sitä Asuntorahoitusopasta oli. Kun siinä se tulee niin luonnollisesti mukaan. Tämmönen optio, et jos korot nousee, paljolla pystyt selviämään vielä lainasta. Se on mun mielestä tosi hyvä pointti siinä.(3)*

Kysyttäessä yleisimpiä positiivisia vastaanottoja esille nousee rahastosäästämisen perusidea eli se, että säästetään tulevaisuutta varten. Myös korkojen nousu on tullut usein esille.

*Mut kyllä ne on positiivisia sen suhteen, et otetaan huomioon tämmönenki puoli, et säästettäis samalla.(3)*

*Ihan siis positiivista mun mielestä. Etenkin kun hakee siihen jonkun oikeen tavoitteen. Et miksi teidän kannattas ruveta säästämään. Niin kyl se on. Ihmiset ymmärtää, et ehdottomasti meidän pitää ruveta säästään.(4)*

Vastaväitteet liittyvät monesti epävarmuuteen, joka johtuu asiakkaiden aikaisemmasta tietotaidosta rahastoihin liittyen tai huolesta tulevaisuuden suhteen. Monet kokevat, että ei ole varaa säästää, vaikka numerot muuta osoittaisivat. Myös uusi



elämäntilanne omassa asunnossa muodostaa ongelman, että ei tiedetä, paljon elämiskustannukset tulevat olemaan.

*Ja se et, se on huono pointti, mut sitä asiakkaat sanoo, et ei oo varaa, mut siinä on se hyvä nyt sanoa, et kun korot nousee, niin täytyyhän se raha olla silloin kuitenkin.(1)*

*No kyllähän asiakkaat kaikki aina on erilaisia. Et toisilla on kokemusta ja toisilla ei oo minkäänlaista kokemusta. No tietysti se, että kun niitä pitäis seurata. Et se koetaan hankalaksi.(2)*

*No yleensä ehkä se että varsinkin nyt kun omarahotusta pitää olla jo valmiiksi muutenkin, että sen asunnon saa, niin niillä ei oo tilisäästöjä olemassa ollenkaan. Että onko sitte varaa laittamaan menemään molempiin kuukausittain.(3)*

Valmiita toimintatapoja vastaväitteiden taklaamiseen ei ole, mutta jokainen haasteltava pyrkii jatkamaan keskustelua ja tätä kautta tuomaan esiin uusia näkökulmia. Asiaa pyritään myös jättämään hautumaan, jos välitöntä kauppaa ei synny, jotta asiaan voidaan palata myöhemmissä tapaamisissa.

*Siinä on se hyvä nyt sanoa, et kun korot nousee, niin täytyyhän se raha olla silloin kuitenkin.(1)*

*No sillai tietysti, että kun on pankissakin käyntiä neuvottelussa ja muuta, niin silloin voidaan samalla kattoo niitä rahastoja. Että onko hyvässä mallissa vai pitäskö vaihtaa eri rahastoihin. Että, sehän on pitkän tähtäimen säästämistä.(2)*

*Ei varmaan suoraan, tulee tosi spontaanisti keksittyä. Jotkut on esim. jo lähtökohtasesti niin, et on kuullu jostain vanhemmiltaan tai jostain, että rahastoihin ei koskaan kannata lähteä mukaan, että ne on pikkusen hankala käännyttää yhdellä kertaa, mut sitten pari kertaa kun asiasta puhuu, niin alkaa tajuta, et ehkä siinä sittenkin olis pointtia.(3)*

Asuntorahoitusopasta käytetään vaihtelevasti ja mielipiteet siitä ovat lähtökohtaisesti positiivisia, mutta sen toimivuus ei ole luotettavaa, ja osaksi tämän takia sen käyttö ei ole itsestäänselvyys. Uutta työkalua ei ole vielä sisäistetty tarpeeksi hyvin, jotta sen käyttö tuntuisi luontevalta.

*Kun nyt näitä järjestelmiä on niin monia. Mä oon nyt käyttäny vaan tätä vanhaa systeemiä. Rahotuslaskinta, lainaturvalaskinta, et tää rahoitusopas on vielä harjotteluasteella. Vaikka tätä pitäs käyttää. Kyllähän tää varmaan hyvä on, ku tulee käytyä korkokatot ja näin ku tähän syventys. Mut jos ei oisi näin montaa näitä järjestelmiä, et se veis ne tiedot automatic sinne ja pystys näitä ja just tänne joku optimaattorin kaltanen, et vähän kuvaavampi systeemi tähän.(1)*

*No jonkin verran oon käyttäny, että kyllähän se, hyvähän se on. Että kun sen huolellisesti täyttää, niin tuleehan sieltä sitten se raportti. No tota, niissä vakuuksissa. Siinä ei pysty ihan joka kerta laittaa ihan niinku se pitäs laittaa.(2)*

*Käytän ja siis varsinkin jos on ihan uus laina, niin sillen se on helppo mun mielestä tehdä sen kautta, ja sillen asiakkaat ei tiedä välttämättä, että korkokatto on olemas tai lainaturva on olemas ja säästämistä ne ei oo edes ymmärtäny välttämättä mieltä sinne. Niin ne tulee kaikki aika automaattisesti siihen mukaan. Mut sillen jos on tilanne et asiakkaalla on ennestään jo asuntolainaa ja yrität saada sullottua ne kaikki siihen samaan, niin sillen se opas on hankala, ennen ku siihen tottuu.(3)*

Kuukausittaista rahasummaa, joka asiakkailta jää pakollisten menojen jälkeen yli, kartoitetaan tulo- ja menoarviolla sekä keskustelemalla tilanteesta neuvottelun aikana.

*No totta kai tulo- ja menoarvio auttaa siinä. Et se on yks keino, minkä kautta niitä pystyy herätteleen siihen, että onko oikeesti saumoja?(3)*

*Mä oon hyvin lähteny siltä linjalta, että tota niin, paljonko se on se maksimi, mitä asiakkaat voi kuukaudessa ikään kuin käyttää siihen lainan hoitoon, niin siitä se erotus. Se on semmonen selkee ja konkreettinen. Ja tietenki sitten se kun kartotetaan sitä tilannetta, et minkälaisia juttuja asiakkaalla on nytten, sieltähän voi tulla jotain sellasia vinkkejä et jos vaikka säästää jonnekki muualle, että voidaanko sitä siirtää meille, et sillä lailla.(4)*

Jos päätös rahastosäästämisestä tehdään, niin summa on vielä avoinna. Tämä jää lähes poikkeuksetta asiakkaiden päätettäväksi. Monesti rahastosäästäminen on asiakkaalle uusi asia, ja sitä halutaan kokeilla pienellä summalla. Myös huoli omasta

toimeentulosta painaa, vaikka numeroiden valossa rahaa pitäisi olla paljonkin säästettäväksi.

*No ehkä se on vaan se, et asiakas sanoo, et ei mukamas oo varaa laittaa, niin ne heittää sen, et "No joku viiskymppiä" Et siitä se lähtee. Et en mä siihen hirveesti oo suositellu, et laita enemmän.(1)*

*Niin että voihan sinne laittaa sitten lisääkin, jos näyttää sille että. Että jos ei oo kokemusta varsinkaan, niin lähtee sitten kokeilemaan sitä.(2)*

*No en ehkä suosittelen laittaa kaikkea, mut sitä mitä niiltä itestä tuntuu. Satanen tai viiskymppiä. Hyvin harvat asiakkaat haluaa alkaa saman tien laittamaan ihan tommoseen tuntemattomaan paikkaan suurempaa summaa.(3)*

Kysyttäessä, mitä kaikkea asuntolainaneuvotteluissa käydään läpi, esille nousee ongelma monista työkaluista, jotka tekevät ajankäytöstä haasteellista. Koetaan, että aika ei riitä käymään läpi kaikkea tarpeeksi kattavasti.

*Kun se tulee sen asuntolainatarpeen kanssa, nii kyl mä siitä lähden liikkeelle ja käyn sen vahvasti läpi ja lainaturvan, mutta sit se ja tietenki jos uus asiakas, nii tilit ja palvelut, mut kyl se säästäminen jää sinne viimeiseksi jostain kumman syystä.(1)*

*No sitten nuo kaikki muut palvelut, kortit ja muut. Niin kyllähän siinä lyhyessä ajassa pitäis paljo saada. Niin. No siinähan pitäis käydä sitten se asuntorahoitusopas, optimaattori ja sijoitusopas. Mut eihän nyt joka neuvottelussa tuu kaikkea käytettyä. Riippuen tapauksesta.(2)*

## **Myyntityön tukeminen ja myynnin johtaminen**

Nykyisellään tuki myyntityöhön tulee silloin tällöin erillisten koulutusten muodossa ja enimmäkseen itseopiskelumateriaalina yrityksen intranettiin. Myös esimiehiltä tulee apua mm. yhteistapaamisten muodossa. Näitä tukimuotoja pidetään hyvinä, mutta myös lisää kaivattaisiin.

*Kyllähän meillä koulutuksia on ja sitten itseopiskelua. Intrasta ne tulee. (2)*

*Jos on yhteistapaaminen, niin se on usein puhtaasti säästämistä. Et vähän vähemmän yhteistapaamisiin tulee otettua semmosta lainaneu-*

*vottelua. Ehkä sen takia, että prioriteetti on muutenkin ollu säästämissä. (3)*

Tukea kaivattaisiin lisää nimenomaan lainaneuvottelun läpi viemiseen. Tällä hetkellä koetaan, että neuvottelun rakenne ei ole rutiininomaisesti toteutettavissa ja siksi ajankäyttö nousee ongelmaksi. Haastateltavien mielestä olisi hyvä, jos lainaneuvottelua käytäisiin enemmän läpi esimiehen kanssa jo ennen neuvottelua. Yhteista paamiset voisivat myös keskittyä välillä lainaneuvotteluihin säästämisen sijaan. Myös avointa vuoropuhelua ja keskustelua samassa toimenkuvassa olevien työntekijöiden välillä kaivataan.

*Pikkusen ku ois vähä hahmotusta nii sitten se kokoonpano, et miten se vois mennä tyylikkäästi se asuntolainaneuvottelu käyttäen näitä systeemejä ja niin pois päin. No voishan siitä järjestää semmosen koulutuksen vaikka. Olihan meillä tää asuntorahoituskoulutus. Et mitä kaikkee siinä nyt oli. Se oli ihan hyvä. Et sen tyyppisiä vaikka päivän tai puolen päivän koulutuksia siihen liittyen. Kyllähän ne aina tukea antaa.(1)*

*Enemmän semmosta käytännönläheistä. Sitä toivois, että valmistautumisen kohdilla käytäisiin läpi enemmän asioita, ja tätä kautta voisi saada enemmän neuvotteluista irti. Mutta se esimiehen läsnäolo neuvotteluissa vain laittaa HPN:n ja asiakkaankin lukkoon.(2)*

*Joo no kyllä sitä vähä kaipais. Tavallaan kaipais lisää siihen omaan tekemiseen, että saada sitä palautetta, et tekeekö sen niin kuin on hyväksi havaittu. Koska esimiehillä ainakin on se skaala, kun ne tekee kaikkien kanssa. Et sieltä vois saada tosi hyvin vinkkejä, et miten sen tekee. Totta kai puhutaan kollegoiden kanssa asioista, mutta sitten jos kerkeet työpäivän aikana juttelemaan, niin se vähän karkaa muulle linjalle kun sitä, et miten saa myytyä tuotteita. (3)*

## 6 POHDINTA JA KEHITYSEHDOTUKSET

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin rahastosäästämisen myymistä asuntolainaneuvotteluissa ja pyrittiin selvittämään, millaisia haasteita henkilökohtaiset pankkineuvojat siinä kokevat. Toinen osa-alue oli selvittää, millaista tukea pankkineuvojat saavat

myyntityöhönsä sekä millaista tukea he vielä tarvitsisivat. Aihe on ajankohtainen, koska tämänhetkinen markkinatilanne ajaa pankit etsimään tuottoja muualta kuin perinteisestä otto- ja antolainaukseen perustuvasta liiketoiminnasta. Pankeista onkin tullut myyntiorganisaatioita palveluorganisaatioiden sijaan. Asiakkailta on myös aikaisempaa paremmat mahdollisuudet säästää matalan korkotason takia.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostui myynnin tuen ja myyntiprosessin ympärille, joita täydentävät kyseisessä tutkimuksessa esillä olevat tuotteet, eli asuntolaina ja rahastosäästäminen. Tutkimuksen teoriaosuuden lähdeaineisto pyrittiin muodostamaan mahdollisimman tuoreista materiaaleista, koska finanssisektori muuttuu todella nopealla tahdilla. Tietoa rahastoista, asuntolainoista ja myynnin tuesta oli helppo löytää suomalaisista sekä ulkomaisista materiaaleista. Ratkaisumyynnin konsepti on vielä jokseenkin uusi ajattelutapa Suomessa, joten materiaali on suurimmaksi osin ulkomaalaista. Kun tutkimuksessa käsiteltäisiin elementteihin tutustuttiin ensin teorian valossa, oli luontevaa kysyä kokemuksia ihmisiltä, jotka toimivat tilanteessa päivittäin. Täten saatiin muodostettua kokonaiskuva nykytilanteesta. Saaduilla tiedoilla pystyttiin löytämään haasteita ja esittämään kehitysehdotuksia.

Haastateltavat olivat hyvin yksimielisiä keskustelluista asioista. Rahastosäästäminen ja sen myyminen koetaan mielekkääksi, ja jokainen näkee siinä enimmäkseen vain positiivisia asioita. Koetaan, että esitetään mahdollisuutta vaikuttaa asiakkaan arkeen positiivisesti. Rubanovitchin ja Aallon (2007, 22–28) mukaan johtajan on luotava myynnille suotuisa ja myönteinen ilmapiiri. Tässä asiassa on siis onnistuttu.

Haasteita ilmenee ajankäytössä. Koetaan, että neuvottelun aikana on liian monta eri järjestelmää, joihin asiakkaan tietoja pitäisi täyttää, ja neuvottelun sujuva läpi vieminen tuottaa haasteita. Laineen (2008, 253–255) mukaan järjestelmien päätehtävä on tukea ja helpottaa tiedonkulkua, parantaa tuottavuutta ja tehostaa organisaatiota. Tämä ei nykytilanteessa toteudu täysin, koska järjestelmien koetaan osaltaan jopa hankaloittavan myyntitilannetta. Koetaan, että uusien järjestelmien mukaantulon jälkeen tarvittaisiin lisää koulutusta niiden käyttöön.

Käytännön vinkkejä ja ”neuvottelun punaista lankaa” kaivataan. Rubanovitchin ja Aallon (2007, 163–180) mukaan kokemuksen kasvaessa jatkuva koulutus on tärkeää. Tähän osa-alueeseen tulisi siis kiinnittää enemmän huomiota. Tuotetietous mielletään kautta linjan hyväksi, ja siinä ei ole puutteita. Oletettavaa estettä myynnille tästä ei siis synny.

Tämän hetkiset tuen muodot koetaan riittäviksi, ja saatu tuki on ollut arvokasta ja oikean suuntaista. Korostamisen arvoista on, että tukea ja neuvoja saa aina pyydetessä ja että yhteistyö toimii. Otalan (2008, 239–245) mukaan yhteistyö on tiedon ja osaamisen välittämistä kaikkien käyttöön. Tämän tuen osa-alueen voidaan sanoa olevan hyvällä tasolla. Myös nykyiset myynnin tuen toimintatavat koetaan hyväksi. Yhteistapaamiset nousivat esille esimiehen läsnäolon osalta. Tukea tarvittaisiin ennen tapaamista valmistautumisen yhteydessä. Koetaan, että pahimmillaan kolmannen osapuolen läsnäolo neuvottelussa saa niin pankkineuvojan, kuin asiakkaankin lukkoon. Toisaalta taas esimiehien läsnäolo tapaamisissa nähdään voimavaraksi, koska esimies näkee erilaisia toimintatapoja ja voi viestiä niistä eteenpäin koko tiimille.

Aihetta aikaisemmin sivunneessa tutkimuksessa (Arola 2009) ilmi käynyt asiakkaiden kohonnut tietoisuus rahastosäästämisestä ja asiakkaiden riskin karttamisen muodostuminen suurimmaksi esteeksi rahastosäästämisen aloittamiselle voidaan vahvistaa, koska tässä tutkimuksessa haastatellut kertovat yleisimpien vastaväitteiden perustuvan pelkoon varojen menettämisestä ja liiallisesta riskistä sekä omien tai toisten huonoihin kokemuksiin rahastoista. Puttosen ja Revon (2011, 85) mukaan rahastojen riski ja tuotto kulkevat käsi kädessä, eli suurempi riski tarkoittaa suurempaa oletettua tuottoa ja päinvastoin. Tietoisuus on siis lisääntynyt, mutta sen oikeellisuuteen on haastavaa ottaa kantaa. Päätös rahastosäästämisen aloittamisesta on perustuttava asiakkaan omaan päätökseen, jossa hänen on mietittävä omia tavoitteitaan ja halukkuutta riskin ottamiseen, sekä riskinsietokykyä. Pankkineuvojan tehtävä on kertoa asiakkaalle totuudenmukaisesti eri vaihtoehdoista ja tätä kautta auttaa asiakasta tekemään päätöksensä.

Toisessa aikaisemmassa tutkimuksessa (Patinen 2008) kävi ilmi, että hinnan vaikutus pankin valintaan asuntolainaa otettaessa on vähäinen. Tulos voidaan myös vahvistaa tämän tutkimuksen perusteella, koska haastateltavat kertovat asiakkaiden arvostavan eniten sitä, että he kokevat pankin ottavan heidän kokonaistilanteensa huomioon ja tekevän ehdotukset tältä pohjalta. Kaakisen (2010) mukaan ratkaisumyynnin tärkein osa-alue on asiakkaan tilanteen perusteellinen kartoitus. Tämä tulos antaa vahvan pohjan jatkaa ratkaisumyynnin myyntiprosessilla myös tulevaisuudessa. Alkukartoituksen tärkeyttä korostetaan myös Nordeassa. HPN käsikirjan (n.d.) mukaan viisiportaisen neuvotteluprosessin on perustuttava kattavaan ja hyvään valmistautumiseen, sekä asiakkaan todellisten tarpeiden kartoittamiseen.

Tutkimuksessa kartoitettiin keinoja rahastosäästämisen myymiseen henkilökohtaisten pankkineuvojien näkökulmasta. Jatkotutkimuksia ajatellen olisi seuraavaksi luontevaa tutkia rahastosäästämistä asiakkaiden näkökulmasta ja tuoda esille asioita, joita asiakkaat kokevat, kun ratkaisua esitetään heille. Tämä voisi osaltaan tuoda lisää kehitysehdotuksia myyntiprosessiin. Säästämisen kenttä on hyvin laaja, ja yksi mahdollinen tutkimuksen kohde olisi myös eri sijoitustuotteiden tuntemus asuntolainahakijoiden keskuudessa.

### **Luotettavuustarkastelu**

Tutkimuksen rajaus oli lopulta helppo, koska ongelmakin oli selkeä. Mikä rahastosäästämisen myyntiprosessissa asuntolainaneuvottelun yhteydessä tuottaa ongelmia, koska lähtökohtaisesti tuotteen ja tuen pitäisi olla kunnossa? Kvalitatiivinen tutkimusote valittiin siksi, että aiheesta haluttiin saada syvempää tietoa pintapuolisen tarkastelun sijasta. Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu toimi hyvin, koska tutkija pystyi tarkentavilla kysymyksillä vähentämään väärinymmärrysten mahdollisuutta ja koska tietoa pystyttiin näin saamaan enemmän. Tutkimusmenetelmä oli mielenkiintoinen, vaikka haastatteluiden tekeminen ja niiden litteroiminen aiheutti paljon työtä. Kokonaisuutena menetelmä kuitenkin palkitsi, koska kvantitatiiviselle tutkimusmenetelmälle tyyppillisellä kyselylomakkeella ei oletettavasti olisi saatu näin paljon tietoa. Kyseisen tutkimusmenetelmän varjopuolena on kuitenkin sen tulkitaan perustuva analysointi, joten yhtä oikeaa tulkintaa ei ole.

Jokaisella haastateltavalla on kokemusta sadoista vastaavista neuvotteluista, joten tämä kriteeri täyttyi. Haastateltaville esitettiin samat kysymykset ja tutkimustulokset perustuvat ainoastaan heidän mielipiteisiinsä. Haastatteluja toteutettiin neljä kappaletta, minkä jälkeen aineisto saturoitui niin, että tietoa koettiin olevan riittävästi. Aineiston analysointi aloitettiin välittömästi jokaisen litteroinnin jälkeen ja siihen paneuduttiin monta kertaa, jotta aineistosta saataisiin paras mahdollinen käsitys. Haastattelut toteutettiin kuukauden aikaikkunassa. Kestoltaan ne vaihtelivat 30 minuutin ja 45 minuutin välillä, ja litterointi tuotti materiaalia 30 sivua.

Haastatteluissa kiinnitettiin huomiota myös siihen, ettei tutkija ohjaillut keskustelua omilla mielipiteillään tai muutenkaan vaikuttanut vastauksiin. Tämä lisäsi osaltaan tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuutta lisättiin myös tarkalla raportoinnilla. Väärinymmärrysten vaara on kuitenkin aina olemassa, varsinkin kun tutkija analysoi haastattelut yksin. Kattavammaksi tutkimuksen olisi saanut esittämällä enemmän tarkentavia lisäkysymyksiä sekä saamalla mielipide toiselta materiaaliin perehtyneeltä. Tutkija on itse työsuhteessa Nordea Pankkiin, ja tämä on voinut muovata tutkijan käsitystä asioista. Osa haastateltavista oli tuttuja entuudestaan, mutta ainoastaan työympäristön kautta.

### **Kehitysehdotukset**

Asuntolainaneuvottelu on myyntiprosessi, jossa asiakas tulee ostamaan ensisijaisesti asuntolainaa. Tämän lisäksi pyritään myymään asiakkaalle parhaiten sopiva palvelukokonaisuus talouden hallintaan. Keskustelun sujuva läpi vieminen ja tarvittavien järjestelmien käyttö tehokkaasti koetaan haasteelliseksi. Tämän ratkaisemiseksi pankkineuvojat voisivat kirjata ylös ne asiat neuvottelusta, jotka tuntuvat epävarmoilta. Näiden pohjalta konttorinjohtajat voisivat pitää ohjausta, jossa käydään käytännönläheisesti läpi, miten neuvottelu käydään tuloksekkaasti ja mahdollisimman sujuvasti. Tätä voisi toteuttaa kohta kerrallaan esimerkiksi viikoittaisessa pankkineuvojan ja esimiehen tapaamisessa. Epäolennaisuuksien karsiminen voisi parantaa myös ajanhallintaa. Ajanhallintaa voisi myös parantaa jakamalla painotusta kokonaisuuden sisällä eri tapaamisille. Asuntolainan hakijoiden kanssa on monesti monta tapaamista, jolloin ensimmäisellä tapaamisella voitaisiin sivuta tiettyjä osa-alueita,



kuten rahastosäästämistä, ja sopia, että näihin palataan tarkemmin seuraavassa tapaamisessa.

Asuntolainaneuvottelun yhteydessä käytetään useissa tapauksissa useita työkaluja, mutta nämä työkalut eivät keskustele keskenään. Suuri helpotus olisi jos samoja asioita ei tarvitsisi kysyä useita kertoja ja työkalut täydentäisivät edes perustiedot automaattisesti. Kyseisiä järjestelmämuutoksia on kuitenkin käytännössä todella vaikea toteuttaa näin suuressa organisaatiossa. Toisaalta suuren organisaation voimavarat huomioon ottaen en näe toteutusta mahdottomaksi.

Uusimmat järjestelmät on tuotu käyttöön neuvottelun tehostamiseksi ja myynnin parantamiseksi, mutta perehdytystä näihin järjestelmiin kaivattaisiin lisää. Erityisesti nykyinen päätoiminen neuvottelutyökalu, eli Asuntorahoitusopas vaatisi lisää koulutusta. Näitä asioita voisi käydä läpi pienellä joukolla tai kahdenkeskisissä tapaamisissa.

Hyviä tapoja eri neuvottelutilanteisiin voitaisiin myös kerätä yhteiseen ”tietokantaan”. Tämä tietokanta voi olla mitä tahansa sähköisestä hakemistosta paperilappuun, johon jokainen voi kirjata omia huomioitaan. Esimies voi myös tiedustella tiimiltään haluaisivatko he käydä yhdessä läpi neuvottelun kulkua ja jakaa omia toimintatapojaan tiimille. Myyntiprosessin tärkein vaihe on vastaväitteiden käsittely. Tätä voitaisiin myös harjoitella keräämällä yleisimpiä vastaväitteitä ja miettimällä etukäteen vastauksia ja ajatuksia, joilla keskustelu käännetään takaisin oikealle uralle sekä vähennetään asiakkaan epäluuloa. Suurin yksittäinen asiakkaita epäilyttävä asia on riski, joka rahastoihin sisältyy. Näihin asioihin liittyvien vastaväitteiden käsittely tarvitsee suurimman huomion.

Yhteistapaamiset ovat keskittyneet suurimmaksi osin neuvotteluihin, joissa käydään läpi säästämistä ja sijoittamista. Kehitysehdotus tähän on, että välillä yhteistapaamiseksi valittaisiin myös lainaneuvottelu, jossa käydään läpi koko palvelukokonaisuus. Tätä kautta esimies voi kerätä lisää näkökulmaa erilaisiin myyntitapoihin ja neuvottelun läpi vientiin ja jakaa parhaat tavat koko tiimin kesken.

Kommunikaatio pankkineuvojien ja esimiehien välillä on avainasemassa kehityksen kannalta. Pankkineuvojien tulisi analysoida omia neuvottelujaan ja pyrkiä kirjamaan ylös vaikeita asioita, jonka jälkeen tulisi rohkeasti kysyä apua esimiehiltä. Esimiesten kannustus tähän on tärkeää. Tätä voisi toteuttaa myyntityökeskusteluissa aktiivisesti tarjoamalla apua. Näin varmasti tehdäänkin, mutta molemminpuolista vuorovaikutusta voi aina lisätä, jotta asiat tulisivat helpommin esiin. Yksi olennainen asia on muistuttaa pankkineuvojia siitä, että esimiehet haluavat ensisijaisesti auttaa alaisiaan, jotta koko organisaatio menestyy.

## LÄHTEET

Eades, K. 2003. The new solution selling: The revolutionary Sales Process That is Changing the Way People Sell. New York: McGraw-Hill.

Eades, K. & Kear, R. 2006. The Solution-Centric Organization. New York: McGraw-Hill.

Eales, B. 1995. Financial risk management: a spreadsheet approach. Lontoo: McGRAW-HILL Book Company Europe.

Granskog, E. & Oikarinen, T. 2011. Esitelmä Sijoitus - Invest-tapahtumassa. Viitattu 15.12.2012.  
[http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Esitelmat/messuesitelmat/Documents/Granskog\\_Oikarinen\\_tuotevertailu.pdf](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/Esitelmat/messuesitelmat/Documents/Granskog_Oikarinen_tuotevertailu.pdf)

Hammarén, K. 2006. Finanssitavaratalot Suomessa. Vaasan yliopisto. Kauppatieteellinen tiedekunta. Viitattu 4.2.2013.  
[http://filebank.visualweb.fi/\\_FileRoot/1/23/.../HAMMARENKANDI.doc](http://filebank.visualweb.fi/_FileRoot/1/23/.../HAMMARENKANDI.doc)

Harju, I. & Syyrilä, J. 2001. Sijoitusrahastolainsäädäntö. Helsinki: WSOY.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.uud.p. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino.

HPN käsikirja - Nordea. 2012. Nordea Intranet

Inha, M. N.d. Asuntolainan syvin olemus. Viitattu 10.11.2012  
[http://www.hypo.fi/files/Asuntolainan\\_syvin\\_olemus.pdf](http://www.hypo.fi/files/Asuntolainan_syvin_olemus.pdf)

Kaakinen, T. 2010. Ratkaisumyynti – Asiakkaan tarpeiden huomioiminen tuloksekkään myynnin perustana. Viitattu 11.11.2012.  
<http://www.balentor.fi/news/21/33/Ratkaisumyynti-Asiakkaan-tarpeiden-huomioiminen-tuloksekkään-myyntin-perustana/>

Kallunki, J., Martikainen, M. & Niemelä, J. 2002. Ammattimainen sijoittaminen. Jyväskylä: Talentum Media.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Kasso, M. 2006. Näin teet asuntokaupan. Helsinki: EditaPrima.

Kananen, J. 2008. KVALI: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopistopaino.

Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppa-tieteissä. Tampere: Vastapaino.

Kärnä, E. 2010. Tehoa myyntiin – myynnin tuki kuntoon. Vantaa. HAAGA-HELIA am-mattikorkeakoulu – Multi Print.

Laine, P. 2008. Myynnin Anatomia – Anna asiakkaan ostaa. Helsinki: Gummerrus Kirjapaino.

Leppiniemi, J. 2002. Pörssikurssi. Helsinki: WS Bookwell.

Miller, D., Hope, Q., Eisenstat, R., Foote, N. & Galbraith, J. N.d. The problem of solu-tions: Balancing clients and capabilities. englanti (Yhdysvallat) Viitattu 11.11.2012. <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6W45-46HS8HF-2/2/dfc260235f7e257e6522864c02511944>

Morningstar 2012. Sanasto – Sijoitusrahasto. Viitattu 18.12.2012. <http://www.morningstar.fi/fi/glossary/default.aspx?articleid=75399&categoryid=487&group=S>

Nieminen, T. & Tomperi, S. 2008. Myynnin johtamisen uusi aika. Helsinki: WSOYpro

Nordea. 2012. Vuosikertomus 2011. Viitattu 12.12.2012. [http://www.nordea.com/sitemod/upload/Root/www.nordea.com%20-%20uk/Investorrelations/reports/ar/Nordea\\_Annual\\_Report\\_2011.pdf](http://www.nordea.com/sitemod/upload/Root/www.nordea.com%20-%20uk/Investorrelations/reports/ar/Nordea_Annual_Report_2011.pdf)

Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Helsinki: WSOYpro.

Pesonen, M. 2011. Säästäjästä sijoittajaksi – Jokamiehen sijoitusopas. Jyväskylä: WSOYPro.

Puttonen, V. & Repo, E. 2011. Miten sijoitan rahastoihin. Helsinki: WSOYPro.

Rahastoyhtiöiden markkinaosuudet - Finanssivalvonta 2013. Viitattu 7.2.2013. [http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tilastot/Arvopaperimarkkinat/Rahastoyhtioiden\\_markkinaosuudet/Pages/kuviosivu.aspx](http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tilastot/Arvopaperimarkkinat/Rahastoyhtioiden_markkinaosuudet/Pages/kuviosivu.aspx)

Rekonen, S. 2002. Hyödyllinen asuntolaina- kirja. Helsinki: Hakapaino

Roune, T., Bristow, J. & Terho, H. 2011. Selling results Solutions – Creating sales op-portunities in mature industrial markets. Helsinki: Talentum Media.

Rubanovitsch, M & Aalto, E. 2007. Haasteena myynnin johtaminen. Helsinki: Libris.

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A N.d. KVALIMOTV - 7.3.4 Teemoittelu. Vii-tattu 18.12.2012. [http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L7_3_4.html).

Sijoitusrahasto-opas - Pörssisäätiö. Viitattu 15.1.2012.

<http://www.porssisaatio.fi/wp-content/uploads/2012/07/Sijoitusrahasto-opas.pdf>

Säännöllinen säästäminen – artikkeli - Nordea. 2012. Viitattu 15.12.2012.

[http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/S%C3%A4%C3%A4st%C3%B6t/Sijoitami-  
nen/S%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6llinen+s%C3%A4%C3%A4st%C3%A4minen/40647.html](http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/S%C3%A4%C3%A4st%C3%B6t/Sijoitami-<br/>nen/S%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6llinen+s%C3%A4%C3%A4st%C3%A4minen/40647.html)

Säästäminen – artikkeli - Nordea. 2012. Viitattu 15.12.2012.

<http://www.nordea.fi/Henkil%C3%B6asiakkaat/Lainat/Asumisen+rahoitus/S%C3%A4%C3%A4st%C3%A4+ja+vaurastu/701424.html#d811c537-1e3e-4037-8aa9-5e2e257e8b6a>

Tasaerälaina - Finanssivalvonta 2010. Viitattu 15.12.2012.

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Asuntolainat/Lyhennystapa/Pages/Tasaeralaina.aspx>

Tasalyhennyslaina - Finanssivalvonta 2010. Viitattu 15.10.2012.

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Asuntolainat/Lyhennystapa/Pages/Tasalyhennyslaina.aspx>

Tuhkanen, J. 2006. Korkokäsikirja – Sijoittajalle ja lainanottajalle. Helsinki: EditaPrima.

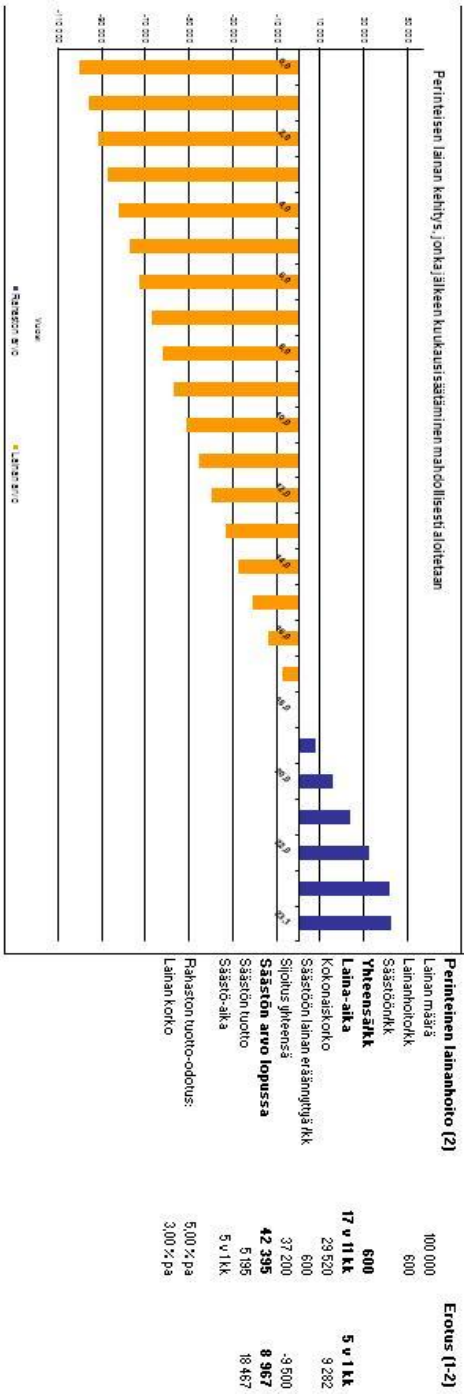
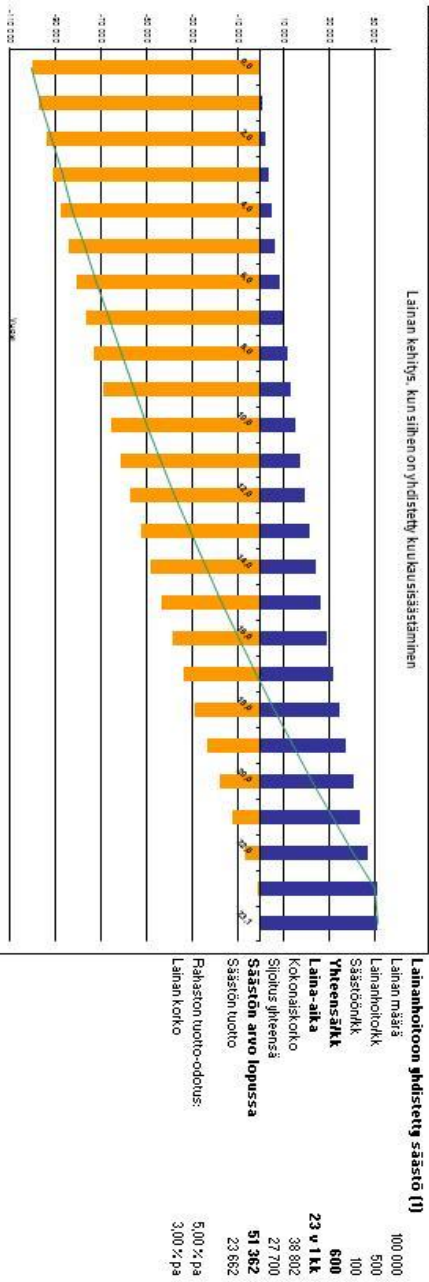
# LIITTEET

## Liite 1. Vertailu rahastosäästäminen ja lainan maksu / perinteinen lainan maksu



### Säästämisellä yhdistetyn ja perinteisen lainan maksusuunnitelman vertailu

Rahassittö: Eur



Eroitus (1-2)

| Perinteinen lainahkoito (2)      |                   | Lainanhoitoon yhdistetty säästö (1) |                  |
|----------------------------------|-------------------|-------------------------------------|------------------|
| Lainan määrä                     | 100 000           | Lainan määrä                        | 100 000          |
| Lainanotto                       | 600               | Lainanotto                          | 600              |
| Säästö                           | 600               | Säästö                              | 600              |
| <b>Yhteensä</b>                  | <b>600</b>        | <b>Yhteensä</b>                     | <b>600</b>       |
| <b>Laina-aita</b>                | <b>17 v 11 kk</b> | <b>Laina-aita</b>                   | <b>23 v 1 kk</b> |
| Säästötilin lainan eräännytykset | 29 520            | Kokonaiskorko                       | 38 902           |
| Säästötilin lainan eräännytykset | 600               | Sijoitus jätkeensä                  | 27 700           |
| Sijoitus jätkeensä               | 37 200            | Säästön tuotto                      | 51 362           |
| Säästön arvo lopussa             | 42 395            | Säästön tuotto                      | 23 862           |
| Säästön tuotto                   | 5 195             | Rahaston tuotto-odotus:             | 5,00 %/pa        |
| Säästö-aita                      | 5 v 11 kk         | Lainan korko                        | 3,00 %/pa        |

## **Liite 2. Teemahaastattelun kysymykset**

### **Henkilökohtaisen pankkineuvojan oma suhtautuminen**

Millaisia hyötyjä rahastosäästämisestä mielestäsi on?

Millaisia haittoja rahastosäästämisestä voi olla?

Säästätkö itse? – Miksi?

Miltä sinusta tuntuu aloittaa keskustelu asiakkaan kanssa rahastosäästämisestä?

Millaisia kokemuksia sinulla on lainan ja rahastosäästämisen kokonaisratkaisun toimivuudesta kilpailussa muiden pankkien lainatarjouksia vastaan?

Millaisena koet oman tuotetietouden rahastotuotteista?

Mitkä eri kokonaisuudet asuntolainaneuvottelussa on käytävä läpi?

### **Henkilökohtaisen pankkineuvojan myyntistrategia**

Miten käyt läpi rahastosäästämistä lainaneuvotteluissa?

Millaisia kommentteja asiakkaat esittävät rahastosäästämisen esittelyn jälkeen?

- Positiiviset
- Negatiiviset
- Miten käsittelet vastaväitteet?

Käytätkö asuntorahoitusopasta? – Mitä mieltä siitä?

Kartoitatko lainanhakijalta kuukausittain yli jäävää rahasummaa vielä muilla keinoin?

Minkä suuruista osaa ylijäävistä varoista suosittelit säästettäväksi rahastoon?

Minkä suuruisiin summiin asiakkaat yleensä päätyvät – miksi?

### **Henkilökohtaisen pankkineuvojan kokemus myyntityön tukemisesta**

Millaista tukea saat myyntityöhön organisaatiolta ja esimiehiltä?

Millaisena koet saamasi tuen?

Millaista tukea vielä kaipaisit?