



# **KIRJANPITÄJÄN JA ASIAKKAAN YHTEISTYÖ**

Kirjanpidon opas yrittäjälle

Petra Välimäki

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2014  
Liiketalouden koulutusoh-  
jelma

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma

PETRA VÄLIMÄKI:  
Kirjanpitäjän ja asiakkaan yhteistyö  
Kirjanpidon opas yrittäjälle

Opinnäytetyö 73 sivua, joista liitteitä 24 sivua  
Toukokuu 2014

---

Tämän opinnäytetyön aihe syntyi huomiosta, että kirjanpitäjän ja asiakkaan välistä kommunikaatiota voisi parantaa. Kirjanpitäjä on alansa asiantuntija, joka tarjoaa osaamistaan asiakkaille kirjanpito palvelujen muodossa. Usein asiakas saattaa tietää kirjanpidosta niin vähän, että hänen ja kirjanpitäjän välinen vuorovaikutus vaikeutuu. Asiakkailta saattaa myös olla vanhentuneita käsityksiä siitä, että kirjanpitoa tehdäisiin vain verottajaa varten. Opinnäytetyön tavoite oli tarkastella kirjanpitäjän työtä asiakaspalvelun näkökulmasta.

Opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää työkalu, jonka avulla voitaisiin parantaa asiakkaan ja kirjanpitäjän välistä kommunikaatiota. Työkaluksi syntyi tilitoimisto Homeros Oy:n asiakkaille tehty opas kirjanpidon peruskäsitteistä ja kirjanpidon prosessista. Oppaasta tehtiin kaksi versiota, toinen toiminimille ja toinen osakeyhtiöille. Koska oppaat tehtiin tukemaan Homeros Oy:n liiketoimintaa niiden sisältö pidetään salaisena.

Asiakassuhteen parantamiseksi kirjanpitäjien ja tilitoimistojen pitää tuottaa sellaista lisäarvoa asiakkaalle, jonka asiakas kokee erityiseksi ja arvokkaaksi. Asiakasta voidaan motivoida yhteistyöhön selittämällä kirjanpidon tuottamia hyötyjä. Asiakkaalle voidaan myös tarjota täysin uusia palveluja tai korostaa asiakassuhteessa jo olevien toimintojen hyötyjä. Kirjanpito on lakien säätelämä, joten kirjanpitäjän ja tilitoimiston tulee tietää kaikessa asiakasneuvonnassaan, miten vastuunjako asiakassuhteessa jakautuu.

Yrittäjän kirjanpidon ulkoistamisen hyödyt ovat monet. Tärkeää on, että asiat tulee tehtyä lainsäädännön, säädösten ja ohjeiden vaatimalla tavalla, jotta niiden laiminlyönnistä ei tule seuraamuksia. Tärkein kirjanpidon tuottama hyöty on asiakkaalle tuotettu informaatio hänen yrityksensä talouden ohjaamista varten. Yrittäjän, joka haluaa keskittyä ydinliiketoimintaansa, kannattaa ulkoistaa kirjanpitonsa. Kun kirjanpitäjä saa asiakkaan ymmärtämään, mitä hyötyjä kirjanpidosta hänelle koituu, voi yhteistyö kirjanpitäjän kanssa kehittyä edelleen. Asiakaspalvelu on kirjanpitäjän työssä ajankohtainen aihe. Tulevaisuudessa asiakkaat osaavat entistä paremmin vaatia palveluun parempaa sisältöä.

---

Asiasanat: asiakassuhde, kirjanpitäjä, tilitoimisto, asiakaspalvelu, asiantuntia

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Administration

PETRA VÄLIMÄKI:  
Collaboration between Accountant and Customer  
Accounting Guide for Entrepreneurs

Bachelor's thesis 73 pages, appendices 24 pages  
May 2014

---

The topic of this thesis arises from the observation that the communication between an accountant and their customers could be improved. Accountants are experts in their field. Often the customer may know so little about accounting that interaction with the accountant becomes difficult. Customers may also have the outdated impression that accounting is only done for the tax authorities. The aim of this thesis was to study an accountant's work from the customer service perspective.

The purpose of this thesis was to develop a guide to the basic accounting concepts and accounting processes. The guide was made for customers of the accounting firm Homeros Oy. Two versions of the guide were made for different Finnish company types. Since the guides were made to support the business of Homeros Oy their content is confidential.

In order to improve the customer relationships, accountants and accounting firms have to generate such added value to the customer that the customer will experience it as special and valuable. Customers can be motivated to collaborate by explaining what kind of benefits accounting can produce for them. It is also possible to offer completely new services or emphasize the benefits that already exist in the customer relationship. Because accounting is regulated by law, it is important in all customer communication for the accountant and accounting firm to be aware of how responsibility is shared between them and the customer.

Outsourcing accounting benefits the entrepreneur in many ways. What is important is that accounting should be handled as required by legislation, regulations and guidelines in order to avoid penalties for neglecting them. For the customer, the most important benefit of accounting is the information that it provides which helps the customer develop their company financially. It is useful for an entrepreneur who wants to focus on their core business to outsource their accounting. When the accountant succeeds in making the clients understand what kind of benefits they will receive from accounting, it is possible to further develop the collaboration between them. Customer service in accounting is a topical issue. In the future, customers will be more aware of what they can get from accounting and will demand better service.

---

Key words: customer relationship, accountant, accounting company, customer service, expert

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Tavoite ja tarkoitus .....	5
1.2	Toimeksiantajan esittely .....	6
1.3	Työskentelytavat ja valinnat .....	6
2	KIRJANPITÄJÄ ON ASiantuntija .....	9
3	ASIAKASSUHDE ASiantuntijapalvelussa .....	11
3.1	Asiantuntija ja asiantuntijapalvelut.....	11
3.2	Kuka tarvitsee kirjanpitäjää?.....	13
3.3	Asiakassuhteeseen tuotettu lisäarvo.....	14
3.4	Tilitoimiston tulee tietää vastuunsa .....	20
4	KIRJANPIDON PROSESSI .....	23
4.1	Miksi kirjanpitoa tehdään?.....	23
4.2	Kirjanpidon prosessin kuvaus .....	24
4.3	Kirjanpidon aineisto ja raportit .....	26
4.3.1	Tosite.....	26
4.3.2	Lakisääteiset raportit .....	28
4.3.3	Muut raportit .....	32
4.4	Kirjanpidon yhteys verotukseen .....	33
5	AISIAKKAAN HYÖDYT KIRJANPIDON ULKOISTAMISESSA.....	36
6	YMMÄRRETÄVÄN ASiantuntijatekstin RAKENTAMINEN.....	39
7	TOIMEKSiantotyö.....	42
7.1	Kysely toimeksiantajan kirjanpitäjille .....	42
7.2	Oppaan sisällön rajaaminen ja työn vaiheet.....	43
8	POHDINTA.....	45
	LÄHTEET.....	47
	LIITTEET .....	50
	Liite 1. Kyselylomake .....	50
	Liite 2. Oppaiden tekemisessä käytetyt lähdemateriaalit .....	51
	Liite 3. Opas kirjanpidon peruskäsitteistä ja kirjanpidon hyödyntämisestä.....	53

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tavoite ja tarkoitus

Vielä 2010-luvullakin on sellainen käsitys, että kirjanpitoa tehdään vain verottajaa varten (Leppiniemi 2013a, 53). Moni, yleensä pieni ja aloittava, yritys ei näe kirjanpidon sille mahdollisesti tuottamia hyötyjä. Yrittäjä haluaisi keskittyä vain ydinliiketoimintaansa eikä käyttää aikaansa erinäisten tositteiden toimittamiseen tilitoimistoon.

Tämä opinnäytetyön tavoite on tarkastella kirjanpitäjän työtä asiakaspalvelijana. Miten tilitoimisto voi tuoda asiantuntijuutensa ymmärrettävämmin asiakkaan avuksi? Millaisia asioita kirjanpidosta asiakkaan tulisi ymmärtää, jotta yhteistyö kirjanpitäjän kanssa sujuisi vaivattomimmin? Minkälaisia hyötyjä yritys saa kirjanpidosta? Opinnäytetyö keskittyy kirjanpitäjän ja asiakkaan väliseen yhteistyöhön.

Opinnäytetyön tarkoitus on toteuttaa kirjanpidon asiakkaille opas kirjanpidon peruskäsitteistä ja raporttien tulkitsemisesta. Tämän työvälineen avulla pyritään parantaa tilitoimiston ja asiakkaan välistä kommunikaatiota sekä luodaan lisäarvoa tilitoimiston asiakkaalle tarjoamiin palveluihin. Idea työhön lähti aikaisemmista Tampereen ammattikorkeakoulun oppilaiden tekemistä, kirjanpitoa koskevista, opinnäytetöistä. Luin useamman eri opinnäytetyön, joissa kaikissa mainittiin asiakkaiden kysyvän toistuvasti samoja kysymyksiä kirjanpitäjältä. Minua kiinnostaa, miksi kirjanpidon tekstit pitää kirjoittaa lakitekstityylisesti ja runsaasti ammattisanastoa käyttäen eli niin sanotusti ”kapulakielellä”. Kirjanpidosta löytyy paljon kirjallisuutta ja useimmat niistä ovat kovin pitkiä. Esimerkiksi Horsmanheimo ja Steiner (2008) ovat kirjoittaneet kirjan otsikolla Tilintarkastus: asiakkaan opas. Heidän kirjansa on noin 600 sivua pitkä. Tilitoimistoa käyttävän yrittäjän ei tarvitse tietää monen kymmenen tai sadan sivun verran kirjanpidon käytänteitä. Sitä varten hän ostaa palvelun tilitoimistolta. Selkeäkieliselle ja lyhyelle asiakkaille suunnatulle kirjanpidon oppaalle on siis tarvetta.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta ja toimeksiantajan osuudesta. Toimeksiantaja osuus on kirjanpidon peruskäsitteiden opas asiakkaille. Teoriaosuus alkaa kirjanpitäjän määrittelyllä alansa asiantuntijaksi. Luvussa kolme esitellään kirjanpitäjän suhdetta asiakkaaseen ja asiakaspalveluun. Opinnäytetyön teoriaosuuden lukujen neljä ja viisi tar-

koitus on avata niitä asioita, joita oppaassa käsitellään. Luku kuusi käsittelee asiakkaille tehtäviä, selkeästi ymmärrettäviä tekstejä. Opinnäytetyön lopussa kerrotaan tarkemmin toimeksiantajalle tehdystä työstä. Tehty opas löytyy opinnäytetyön liitteenä. Koska opas räätälöidään toimeksiantajan tarpeiden ja toiveiden mukaan ja osaksi heidän liiketoimintaansa, liite tulee pitää salaisena.

## **1.2 Toimeksiantajan esittely**

Opinnäytetyön toimeksiantaja on täyden palvelun tilitoimisto Homeros Oy. Homeros toimii sekä Tampereen Onkinimessä että Ylöjärvellä. Yrityksessä on kaksi omistajaa ja molemmissa toimipisteissä työntekijöitä on yhteensä noin 20. Yrityksen perusarvoja ovat informatiivisuus, selkeys ja tehokkuus. Homeros tarjoaa tilitoimisto-, palkanlaskenta- ja asiantuntijapalveluita sekä tilintarkastusta. Lisäksi aloittavalle yritykselle järjestetään kurseja ja palveluja yritystoiminnan aloittamiseen, kehittämiseen ja visuaalisen ilmeen luomiseen. (Homeros Oy 2014.)

Toimeksiantajayrityksessä oli kiinnitetty huomiota samaan, minkä minä huomasin kirjanpitoa käsittelevistä opinnäytetöistä, eli asiakkaat kysyvät usein samoja kysymyksiä. Varsinkin aloittelevat, vain muutaman vuoden toiminnassa olleet pienet yritykset, ovat usein melko tietämättömiä kirjanpidon tarkoituksesta ja siitä, että kirjanpito palvelee myös niiden, ei pelkästään verottajan, tarkoituspää. Toimeksiantaja haluaa tarjota asiakkaille koulutusmateriaalia kirjanpidon perusteista. Toimeksiantajan tavoite on kirjanpidon toimintojen ja tilitoimiston tuottamien raporttien selittäminen asiakkaille, joiden tietämys kirjanpidosta on vähäinen.

## **1.3 Työskentelytavat ja valinnat**

Tutkimuksellinen kehittämistyö on ongelman ratkaisua. Siihen kuuluu uusien ideoiden, käytäntöjen, tuotteiden ja palvelujen tuottamista ja toteuttamista. Yleensä tutkimuksellinen kehittämistyö saa alkunsa kehittämistarpeesta ja muutoksen halusta. Kuvailun ja selittämisen lisäksi asioille etsitään parempia vaihtoehtoja ja käytännön toteutuksia. Tieteellisen tutkimuksen ja tutkimuksellisen kehittämistyön ero on yleisesti hyväksytyissä menetelmissä. Tieteellinen tutkimus käyttää aina jotakin tiettyä traditiota kun

tutkimuksellinen kehittämistyö kyseenalaistaa hyväksyttävään tulokseen pääsemisen ainoastaan yleisesti hyväksytyillä menetelmillä. Tutkimuksellinen kehittämistyö tuottaa uusia käytännön ratkaisuja, kun tieteellinen tutkimus tuottaa ilmiöistä uutta teoriaa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 18–19.)

Tämä opinnäytetyö on kehittämistehtävä. Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2009, 36) esittelevät kirjassa *Kehittämistyön menetelmät* neljä lähestymistapaa kehittämistyölle: taupaustutkimus, toimintatutkimus, konstrukttiivinen tutkimus ja innovaatioiden tuottaminen. Koska tarkoitus on luoda lisäarvoa sekä konkreettinen tuote päädyin konstruktiviiseen lähestymistapaan.

Konstrukttiivinen tutkimus on käytännön ongelmien ratkomista. Tarkoitus on luoda konkreettinen tuote, jonka tuoma muutos on sidottu aikaisempaan teoriaan. Innovaatioiden tuottaminen ja konstrukttiivinen tutkimus ovat hyvin lähellä toisiaan. Innovaatiotutkimuksessa luodaan tuore uusi tuote, palvelu tai prosessi, jolla on taloudellista tai muuta hyötyä. Aina konstrukttiivisen tutkimuksen lopputulos ei ole innovaatio. (Ojasalo ym. 2009, 38–39.) Konstrukttiivinen tutkimus luo jotain uutta, joten siihen tarvittava aineisto kannattaa kerätä monin tavoin. Yhteistyölle pitää antaa arvoa. Lisäksi on hyvä tuntea lopputuotoksen käyttäjien tarpeet. (Ojasalo ym. 2009, 68.)

Aineiston yleisimpiä keräämismenetelmiä on kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumenttien käyttö. Kyselytutkimuksen hyvinä puolina pidetään suuren vastaajamäärän saamista nopeasti. Se vie vähemmän aikaa kuin haastattelu ja havainnointi ja sen kustannukset voidaan arvioida melko tarkasti. Huonoja puolia kyselytutkimuksessa on sen heikko kontrolloitavuus ja se, että ei tiedetä kuinka vakavasti vastaaja suhtautuu kyselyyn. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 192, 195.)

Aloittaessani opinnäytetyön tekemistä halusin tietää enemmän kirjanpitäjien suhteesta asiakkaisiin ja mitä toistuvia kysymyksiä asiakkaat heille esittävät. Päädyin tekemään lyhyen kyselyn toimeksiantajan kirjanpitäjille. Syynä sille, että valitsin kyselyn, oli ajankohta, jolle kyselyn tekeminen sijoittui. Koska tammi-, helmi- ja maaliskuu ovat kirjanpitäjille kaikkein kiireisintä tilinpäätösaikaa, oli vastausten saaminen helpointa kyselyn avulla.

Tietokoneavusteisuus on noussut tiedonkeruun apuvälineeksi ja nykyään tiedonkeruuta voidaan suorittaa jopa Internetin välityksellä. Internet-kyselyssä vastaajille lähetetään linkki kyselykaavakkeeseen tavallisesti sähköpostin välityksellä. Tämä on nopea tapa kerätä tietoa ja antaa vastaajalle mahdollisuuden valita itselle sopiva vastausajankohta. Aineisto voidaan myös käsitellä heti kyselyn päätyttyä, koska se on jo sähköisessä muodossa eikä aineistoa tarvitse enää syöttää tietokoneelle. (Heikkilä 2008, 47, 67.) Tein toimeksiantajan kirjanpitäjille suunnatun kyselyn Internetissä vastattavalle lomakkeelle käyttäen hyväksi Tampereen ammattikorkeakoulun E-lomake-ohjelmaa. Verkko-lomakkeella olleet kysymykset löydät liitteestä 1. Kysely toimi oppaan rakentamisen apuna ja teoriaosuuden lähdeaineistona. Se auttoi rajaamaan oppaan sisältöä. Muuten sekä opas että teoriaosuus pohjautuu lähdekirjallisuuteen.

Opinnäytetyön teoriaosuuden ja toimeksiantajalle toteutetun oppaan onnistumisen mittarina toimivat ohjaavan opettajan sekä toimeksiantajan yhteyshenkilön antama palaute ja arvio. Lisäksi oppaista kerätään palautetta myös sitä käyttäviltä asiakkailta.



## 2 KIRJANPITÄJÄ ON ASiantuntija

Asiantuntijan ydinmuoto on neuvonantaja. Hyvä asiantuntija osaa asiansa paremmin kuin asiakas. Asiantuntijakäsite on suhteellinen, sillä sama henkilö voi olla toisen ihmisen suhteen asiantuntija ja toisen ihmisen suhteen taas pelkkä apulainen. Joskus asiantuntijuus pohjautuu enemmän siihen, että muut tietävät asiasta hyvin vähän kuin siihen, että asiantuntia tietäisi asiasta paljon. (Sipilä 1998, 13–14.)

Kirjanpidon ja laskentatoimen asiantuntijoiden työnkuvaan kuuluu yrityksen kirjanpito, rahaliikennetietojen ylläpito, erinäisiin maksuihin liittyvien asiakirjojen paikkansapitävyyden vahvistaminen, taloudellisten tietojen ja raporttien laadinta sekä kirjanpidon periaatteiden ja käytäntöjen tuntemuksen hyödyntäminen työssä ilmenevissä ongelmatilanteissa (Tilastokeskus 2010). Suomessa kirjanpitoa voi tehdä kuka tahansa. Pystyäkseen tekemään kirjanpitäjän työtä tulee hallita vähintään kirjanpidon kirjausten tekemisen perusteet ja tuntea kirjanpitoon liittyvää lainsäädäntöä. Kirjanpitäjäksi kutsutaan henkilöä, joka pitää kirjaa yrityksen taloudellisesta toiminnasta sekä taloudellisesta tilasta yksittäisten liiketapahtumien tarkkuudella.

Kirjanpitoa ja sitä kautta kirjanpitäjän työtä säätelevät useat lait. Tärkeimmät niistä ovat kirjanpitolaki ja -asetus. Eri yritysmuotojen kirjanpitoon liittyviä säännöksiä löytyy osakeyhtiölaista, osuuskuntalaista, laista avoimista ja kommandiittiyhtiöistä, yhdistyslaista ja säätiölaista. Näissä lainsäädännöissä käsitellään aina kyseisen yhtiömuodon erityiskysymyksiä. (Tomperi 2011, 7.) Verotuksen osalta tärkeitä lakeja kirjanpitäjälle ovat elinkeinoverolaki ja arvonlisäverolaki. Kirjanpitäjän työhön liittyy siis paljon erityisosaimista.

Kirjanpitäjän työ on monipuolistunut ja muuttunut haasteellisemmaksi sähköistymisen myötä. Tilitoimiston ja asiakkaan suhde on muuttunut yhä enemmän kumppanuudeksi, jossa kirjanpitäjä huolehtii kokonaisvaltaisesti asiakkaan taloushallinnosta ja -ohjauksesta. Tilitoimistoissa työskentelevät kirjanpitäjät muodostavat nykyään yrityksen taloushallinnon osaston. Suomessa joka yhdeksäs yritys on ulkoistanut taloushallintonsa. (Ahvenniemi 2013, 3.)

Kirjanpitäjän virallisen asiantuntija-merkin voi suorittaa Suomessa KTL-tutkinnolla. Taloushallintoliitto järjestää vuosittain KTL-tutkinnon tenttejä. Vuonna 2013 Suomessa oli 2 660 KTL-tutkinnon suorittanutta henkilöä. (KLT-tutkinto 2014.)

Asiantuntijat voivat työskennellä yksin tai erikokoisissa asiantuntija-organisaatioissa. Näitä organisaatioita on sekä isoja että pieniä. Pienten asiantuntijaorganisaatioiden perustaminen vaatii yleensä enemmän henkistä kuin rahallista pääomaa. Näitä ovat esimerkiksi insinööritoimistot, markkinointitoimistot, tilintarkastustoimistot, kirjanpito-toimistot ja autokorjaamot. Suuren organisaation pyörittäminen taas vaatii enemmän pääomaa ja toiminnasta syntyy enemmän kustannuksia. Suuriksi asiantuntijaorganisaatioiksi luokitellaan pankit, lehtitalot, terveysvirastot ja opetusvirasto. Jako suurin ja pieniin organisaatioihin on kuitenkin häilyvä. Pienet asiantuntijaorganisaatiot voivat muodostaa yhdessä suuria verkostoja. Oma ryhmänsä ovat suuret yritykset, joiden sisällä on erikokoisia asiantuntijaosastoja. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 12–13.)

Yritystä, jossa kirjanpitäjä työskentelee, kutsutaan tilitoimistoksi. Tilitoimistoja pidetään asiantuntija-organisaatioina. Tilitoimisto voi hakeutua auktorisoiduksi Taloushallintoliiton jäseneksi, kunhan sillä on vähintään yksi KLT-tutkinnon suorittanut vastuuhenkilö (KLT-tutkinto 2014). Tilitoimistojen nykyinen kehitystrendi näyttäisi olevan ketjuuntuminen ja yhä uusille taloushallinnon osa-alueille tuleminen. Niistä on kasvamassa taidokkaita konsultteja, jotka auttavat yritystä näkemään tulevaisuuteen ja tasamaan yrityksen talouden suhdannevaihteluja. (Holtari 2012.)

### 3 ASIAKASSUHDE ASIANTUNTIJAPALVELUSSA

#### 3.1 Asiantuntija ja asiantuntijapalvelut

Asiakkaille tarjottavista palveluista puhuttaessa palvelu harvoin mielletään tuotteeksi. Tuote on yläkäsite, johon sisältyvät sekä tavarat että palvelut. Nämä molemmat ovat hyötyä tuottavia vaihdon välineitä. Tuotteita voidaan harvoin suoraan jakaa palveluihin ja tavaroihin. Tuotteissa voi olla sekä tavara- että palvelukomponentteja. Se kumpi komponentin osa on hallitseva, yleensä määrää kutsutaanko tuotetta tavaraksi vai palveluksi. Asiantuntijapalvelusta voidaan puhua, kun palveluun liittyy erikoisosaamista. Asiantuntijapalveluista saatetaan myös käyttää nimitystä tietointensiivinen palvelu. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 9–10.)

Asiantuntijapalvelut eroavat muista palveluista luonteensa vuoksi. Ne ovat luonteeltaan tietotyötä, suunnittelua ja asiakkaan ongelman ratkaisua. Yleensä ne ovat melkein täysin aineettomia prosesseja, ohjeita, neuvoja ja ideoita, joista jää konkreettinen lopputulos. Asiantuntijapalveluiden riskit ovat suuret ja lopputulosta voi olla vaikea ennustaa. Asiakkaan voi myös olla mahdotonta arvioida ostamaansa palvelua ja sen laatua. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 11.)

Asiantuntijapalveluiden kolme keskeisintä ominaispiirrettä ovat suuri tiedon määrä, matala pääoman tarve sekä ammattimainen työvoima. Suurella tiedon määrällä tarkoitetaan, että kaikki yrityksen tuottama, niin tuotteet kuin tiedotteetkin, sekä ulkoiset että sisäiset, sisältävät suuren määrän tietoa. Tiedon luonne on yleensä enemmän kuin yleisivistystietoa. Matalalla pääomalla tarkoitetaan, että asiantuntijapalveluiden tuottamiseen ei vaadita suurta määrää rahaa investointeihin, kuten koneisiin ja varastoihin. Ammattimainen työvoima taas ei tarkoita pelkästään korkeasti koulutettuja työntekijöitä vaan myös kykyä käyttää ja hyödyntää tuotua tietoa tuotteliaasti. (Von Nordenflycht 2010, 159–163.)

Taloushallintoliiton toimitusjohtaja Juha Ahvenniemi (2014a) sanoo, että kirjanpitäjän työ vaatii nykyään enemmän markkinointi- ja myyntiosaamista sekä asiakaspalvelutaitoja. Vuorovaikutus asiakkaan kanssa ja viestintätaidot palvelujen tuottamisessa ovat yhä tärkeämpiä, jotta osataan pitää asiakas tyytyväisenä (Ahvenniemi 2014a).

Hyvän asiantuntijan työhön kuuluu asiakaslähtöinen ajattelu ja toimintatapa. Asiakas odottaa asiantuntijalta monenlaisia asioita. Asiakas kokee saavansa parempaa palvelua, jos hänelle kerrotaan tarjottavien valintojen sekä hyvät että huonot puolet. Omaaloitteisuus on osa hyvää asiakaspalvelua. Ongelmatilanteista varoittaminen ja oleellisen tiedon osoittaminen ajoissa vaikuttaa suuresti asiakkaan arvostukseen asiantuntijaa kohtaan. (Sipilä 1998, 111–112.)

Jokaiseen palveluun liittyy suhteita. Yksittäinen tapaaminen asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä ei vielä luo suhdetta. Kun tapaamisia on useampia, syntyy asiakassuhde. Palveluilla kilpailevien yritysten tulee ymmärtää asiakkaisiin perustuvaa markkinointia eli suhdemarkkinointia. Siinä asiakkaan ja palveluntarjoajan välille luodaan pitkäaikainen suhde. Kun asiakas kokee, että hänen ja palveluntarjoajan välisissä kontakteissa ja tapaamisissa on jotakin erityistä ja arvokasta, tuo suhde voi lujittua. Asiakas ei ole pelkästään saavassa roolissa vaan joutuu tekemään yhteistyötä palveluntarjoajan kanssa. Osapuolien välille kehittyvä suhde lakkaa tuottamasta rahaa palveluntarjoajalle, jos asiakas ei koe olevansa tyytyväinen. Grönroosin (2010) mukaan massamarkkinointi on muuttunut entistä tehottomammaksi, jolloin asiakassuhteiden ylläpito nousee entistä tärkeämmäksi. Joillekin yrityksille asiakas saattaa tulla kannattavaksi vasta sen jälkeen, kun se on pysynyt asiakkaana jonkin aikaa. Samaan aikaan asiakkaat ovat entistä tietoisempia tarjolla olevista muista palveluista. Palvelun edullisuus ei ole pitkissä suhteissa myyntivaltti. Palvelun tarjoajien tulisi menestyäkseen pyrkiä hallitsemaan koko asiakassuhdetta ja kiinnittämään huomio palvelun arvon lisäksi asiakaspalvelun laatuun. (Grönroos 2010, 32, 48–50.)

Asiakkaan osallistaminen asiantuntijan työhön ja yhdessä toimiminen auttavat luomaan hyvää asiakaspalvelua. Koska asiantuntijapalveluissa kehitetään uutta ja ratkotaan ongelmia, voi palvelun tilaaminen olla asiakkaalle vaikeaa. Jotta asiakkaan palveluntarve voidaan määrittää, tarvitaan asiakaspalveluhenkistä palveluntarjoajaa. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 11.)

Asiantuntijasta voi olla turhauttavaa selittää monimutkaisia asioita yksinkertaisesti, varsinkin jos asiakas ei halua maksaa palvelusta tarpeeksi. Asiakas ei aina tiedä, mitä hän tarvitsee. Asiantuntijalta vaaditaan myyntitaitoja oman mielipiteensä perustelemiseksi. Hyvä asiantuntija tietää, mitä hän ei tiedä ja milloin on onnistunut. Asiakassuhde asian-

tuntijan kanssa kestää parhaimmillaan vuosia ja on molemmin puolin palkitsevaa. (Sipilä 1998, 17–20.)

Asiakaspalvelun huonoina puolina pidetään kiirettä, ruuhkaa ja asiakkaan toistuvia kysymyksiä. Usein asiakkaan heikko tietämys asiantuntijan alasta vaikeuttaa asiantuntijan työtä. Hankaluuksia vuorovaikutuksessa aiheuttaa tilanteiden monimutkaisuus ja ammattiterminologia. (Sipilä 1998, 115, 120.)

### **3.2 Kuka tarvitsee kirjanpitäjää?**

Kirjanpitolain (1997) mukaan jokainen liike- ja ammattitoimintaa harjoittava on toiminnastaan kirjanpitovelvollinen. Laki ei kuitenkaan määritä kuka voi tehdä kirjanpitoa. Kirjanpitoa ja etenkin tilinpäätöstä säätelevät useat eri lait, asetukset ja säädökset. Yleisesti katsotaan, että peruskoulussa ja lukiossa opettavat asiat kuuluvat yleissivistykseen. Kirjanpitoa säätelevien lakien ja asetusten tuntemusta ei opeteta peruskoulussa. Kirjanpitäjä on henkilö, joka on tutustunut näihin lakeihin ja asetuksiin. Täten kirjanpitäjää kannattaa käyttää kaikkien, jotka eivät itse osaa eivätkä ole valmiita tutustumaan tarpeellisiin lakeihin ja asetuksiin.

Konkurssiasiamies Laina (2014), kertoo Tilisanomien haastattelussaan, että aktiivinen taloushallinto voi pelastaa yrityksen. Hän korostaa taloushallinnon ammattilaisten merkitystä ja tosiasioiden tunnistamista ajoissa. Kun pienet yritykset ja ensikertalaiset eivät näitä merkkejä tunnista, kirjanpitäjä voi olla ensimmäinen, joka herättää yrityksen tekemään ratkaisuja. (Jokinen 2014, 16–19.)

Suomen yrittäjien (2014) jäsentilaston mukaan yli puolet heidän 116 000 jäsenestään harjoittaa yritystoimintaa yksin. Jäsenistä 22 prosentilla on kahdesta kolmeen työntekijää ja vain 0,4 prosentilla on 50–99 työntekijää. Vain noin 24 prosentilla jäsenistä on yliopisto- tai ammattikorkeakoulututkinto. Puolet jäsenistä on osakeyhtiöitä ja yli 36 prosenttia elinkeinonharjoittajia. (Suomen yrittäjät 2014.)

Jokaisen yrityksen tarkoitus on tuottaa voittoa (Tomperi 2013, 7). Jos yrittäjä alkaa tehdä kirjanpitoaan itse, se aika on pois hänen ydinliiketoiminnastaan. Suomen yrittäjien jäsentilaston perusteella voimme todeta, että mitä todennäköisimmin Suomessa suu-

rimmalla osalla yrittäjistä ei ole tietotaitoa tehdä kirjanpitoaan itse. Tällöin kirjanpitäjän ja tilitoimiston käyttäminen oman osaamisen vapauttamiseksi ydinliiketoimintaan on hyvä ratkaisu.

Tilisanomien (2012) artikkelissa Holtari toteaa, että tilitoimistojen nykyinen kehitystrendi näyttäisi olevan ketjuuntuminen ja yhä uusille taloushallinnon osa-alueille tuleminen. Niistä on kasvamassa taidokkaita konsultteja, jotka auttavat yritystä näkemään tulevaisuuteen ja tasaamaan suhdanteita. Tilitoimistot eivät tee taloushallintoa vain viranomaisia varten. Pk-yritysten olisi hyvä ymmärtää tämä, etteivät ne jää jälkeen kun kilpailija hyödyntää tilitoimiston kumppanuutta. (Holtari 2012.)

### 3.3 Asiakassuhteeseen tuotettu lisäarvo

Kirjanpidon tuottama raakainformaatio auttaa harvoin sellaisenaan yrityksen johtoa päätöksenteossa. Informaatio vaatii jatkojalostusta ja usein johto tarvitsee myös apua informaation tulkinnessa. (Mäkinen & Vuorio 2002, 42.)

Opinnäytetyöni toimeksiantajan kirjanpitäjille tekemässä kyselyssä kirjanpitäjät kertoivat, mitä ongelmia aloittavalla yrityksellä on kirjanpidon käytänteiden ymmärtämisessä. He sanoivat, etteivät asiakkaat ymmärrä mikä on kirjanpidon tili tai mitä tarkoittaa maksu- ja suoriteperuste. Varsinkin tase ja jaksotus ovat asiakkaille vaikeita ymmärtää. Suurin osa kyselyyn vastanneista kirjanpitäjistä kuitenkin mainitsi tositteiden toimittamisen ja verotuksen olevan ongelmallista aloitteleville yrittäjille. Kyselyn perustella asiakkaat esittävät kirjanpitäjille muun muassa seuraavanlaisia kysymyksiä:

”Ennakkoverojen arviointiin liittyvät kysymykset kuten onko tulos ennakkoverojen mukainen ja paljonko tulee palautusta tai mätkyä yritykselle ja yrittäjälle.”

”Paljonko myyntikate on?”

”Mistä maksettava arvonnäisävero koostuu?”

”Mistä tase koostuu?”

”Onko pakko olla kaikesta kuitti/lasku?”

”Miksi jokin iso ostos ei ole tuloksessa, kuten koneet?”

”Pitääkö ottaa YEL-vakuutus? (Kysely kirjanpitäjille 2014.)

Tuloslaskelman ja taseen tulkittamisessa kirjanpitäjät kertoivat asiakkailta olevan ongelmia ymmärtää mistä ne koostuvat. Tuloslaskelma on helpompi ymmärtää, mutta erityisesti taseen tulkinta tuottaa ongelmia asiakkaille. Kyselyn perustella myös inventaarion vaikutus tuloslaskelmaan ja taseeseen koetaan vaikeaksi. (Kysely kirjanpitäjille 2014.)

Tilisanomien (2011) kolumnissa Ahvenniemi sanoo, että epävakaina taloudellisina aikoina, yrityksiä pitää entistä enemmän perehtyä omaan liiketoimintaan sekä toimintaympäristöönsä. Koska pk-yrityksissä asiantuntijuus talouden ohjaamisesta on usein vähäinen, tilitoimistot hoitavat merkittävän osan niiden taloustoiminnoista. Tilitoimistojen on tärkeää panostaa entistä enemmän palvelun laatuun, etenkin talouden suunnittelun osa-alueella. (Ahvenniemi 2011.)

Asiakas, joka ei ymmärrä, miten hän hyötyy tilitoimiston palveluista, voi kokea motivaation puutetta toimia yhteistyössä tilitoimiston kanssa. Jakamalla informaatiota ja vieläpä sellaisessa muodossa jonka asiakas ymmärtää, voi tilitoimisto motivoida asiakkaita tuottavampaan yhteistyöhön. Yleinen syy motivaation puutteeseen on, ettei tiedä mitä on tekemässä. (Denny 2006, 35). Keskeistä toisen ihmisen toiminnan muuttamisessa on ymmärtää motivaation ja manipulaation ero. Manipulointi on sitä, että saadaan joku tekemään jotakin, koska manipuloija haluaa niin. Motivoinnissa taas saadaan joku tekemään asioita, koska hän itse haluaa sitä. (Denny 2006, 5.)

Asiakasrajapinta on paikka, jossa asiakas ja yritys kohtaavat. Siinä yritys voi vaikuttaa asiakkaisiinsa. (Hellman & Värilä 2009, 36.) Asiakasohjaus on sitä, että tehdään jotakin, jotta saadaan asiakas toimimaan tietyllä tavalla. Asiantuntijapalveluissa ohjaaminen ei ole kovin konkreettista, mutta sitäkin tärkeämpää kannattavuuden ja tavoitteiden saavuttamiseksi. Onnistuminen on yhteistyön tulos. Yhteisten toimintatapojen selittäminen ja niistä sopiminen ohjaavat asiakkaan toimintaa. Esimerkiksi ”ääneenajattelu” on hienovaraisista ohjausta, joka antaa samalla asiakkaalle suunnitteluapua eli uutta tietoa. (Sipilä 1998, 123–124.) Hellmanin ja Värilän (2009, 21) mukaan asiakkaiden sisäiset käsitykset ja ulkoinen todellisuus pitää saattaa vastaamaan toisiaan.

Asiakkaat 2010-luvulla haluavat tuotteiden ja palvelujen sijaan ostaa tuotteiden ja palvelujen tarjoamia hyötyjä (Grönroos 2010, 25). Usein asiakas ostaa sen, minkä hän helposti erottaa muista. Elämme tuotantolähtöisessä yrittäjyydessä, jossa pyritään erottau-

tumaan kilpailijoihin nähden, ei niinkään asiakkaan silmissä. Pyrkimällä katsomaan asioita asiakkaan näkökulmasta voidaan synnyttää asiakkaalle lisäarvo, jota kukaan muu ei ole aikaisemmin ymmärtänyt tarjota. (Hynynen 2013, 35.)

Yrityksen, joka toteuttaa suhdemarkkinointia tulee tuntea asiakkaansa ja heidän tarpeensa ja toiveensa. Sen tulee tuottaa ja tarjota asiakkaille muutakin kuin palvelujen ja tuotteiden tekniseen ratkaisuun sisältyvää arvoa. Yksittäisen tuotteen tai palvelun lisäksi asiakkaille on tärkeitä niihin sisältyvät käyttötiedot, viankorjauspalvelut, toimitukset ajallaan sekä paljon muuta. Tätä kaikkea kutsutaan palvelutarjoamaksi. Asiakkaan tyytymättömyys palveluihin harvoin liittyy itse ydintuotteeseen vaan enemmänkin sen ympärillä oleviin muihin osiin ja kokemuksiin. Tästä syystä ydintuotteella kilpaileminen ei yksinään riitä. Kannattavuuden näkökulmasta yrityksen tulisi tehdä vain sellaisia toimintoja, joista asiakas saa lisäarvoa. Kaikki ylimääräinen tulisi jättää pois ja jäljelle jääneet osat pitäisi saada toimimaan yhtenäisenä kokonaisuutena. Asiakas haluaa kokonaisarvoa, eikä jokaisen osan erikseen tuottamaa arvoa. Näkemällä kaikki asiakkaalle tuotetut palvelut yhtenä prosessina ja ulottamalla niiden johtaminen osaksi yrityksen kaikkea toimintaa, mahdollistetaan asiakassuhteiden kehittäminen, vaaliminen ja hallinta. (Grönroos 2010, 55–59.)

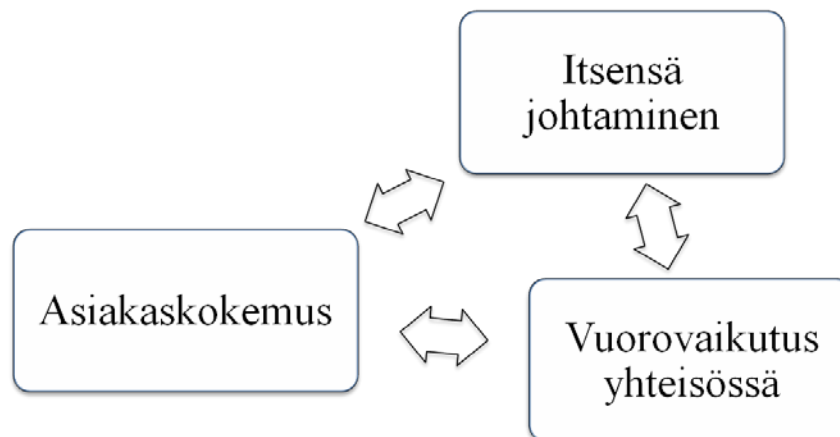
Yritys, jonka ydintuotteen ympärille on tuotettu lisäpalveluita, joutuu pohtimaan asioita kuten tavoitettavuus. Tällöin aletaan käsitellä laajennettua palvelutarjoamaa. Peruspalveluita ovat ydinpalvelun lisäksi ydinpalvelun käytön mahdollistavat palvelut ja tukipalvelut. Tukipalvelut erilaistavat yrityksen kilpailijoista. Laajennetussa palvelutarjoamassa on mietittynä palvelun saavutettavuus, vuorovaikutus palveluorganisaation kanssa ja asiakkaan osallistuminen. Lisäksi huomioon tulee ottaa toimintojen monimutkaisuus ja aikaavievuus kuten lomakkeiden täyttö, ohjeiden luku ja tiedon etsintä. (Grönroos 2010, 224–228.)

Kaikkea ydintuotteen ympärille rakennettua kutsutaan liitännäispalveluiksi. Ne tulee rakentaa niin, että asiakkaan kokemukset palvelusta ovat myönteiset ennen palvelun käyttöä, sen aikana ja palvelun käyttämisen jälkeen. Nämä liitännäispalvelut jaetaan kolmeen kategoriaan. Edellytyspalveluilla taataan, että ydinpalvelua tai tuotetta voidaan käyttää. Toisena tulevat lisäpalvelut, joista on asiakkaalle rahanarvoista etua. Kolmas kategoria ovat ne lisäarvotukipalvelut, jotka lisäävät palvelutuotteen muutakin kuin rahallista arvoa asiakkaalle. (Lehtinen & Niinimäki 2005, 39.)



Pelkkä palvelun kuluttaminen ei välttämättä synnytä positiivista kokemusta asiakkaalle. Hyvä palvelu lähtee palveluntarjoajaorganisaation yksilöistä ja siitä, kuinka hyvin organisaation yksilöt voivat organisaation sisällä. Yksilön hyvinvointi taas syntyy siitä tunteesta, että sekä esimies että kollegat arvostavat häntä. Palvelun tuottamiseen liittyvä yksilö pystyy vaikuttamaan asiakkaiden asiakaskokemukseen ja sitä kautta yrityksen tuloksellisuuteen. (Fischer & Vainio 2014, 11.)

Palvelujen tarjoamisessa on pohjimmiltaan kyse ihmisen tuottamista palveluista ihmiselle. Näin ollen B-to-B myynnissäkään emme voi keskittyä asiakkaisiin pelkkinä yrityksinä. Jopa verkossa tuotettu palvelu ei ole immuuni yksilöiden ymmärrykselle. Ihmisten vuorovaikutus nettipalveluissa näkyy tavassa, jolla palvelut rakennetaan tuottamaan arvoa asiakkaalle. Palveluntarjoajan työntekijät yksilöinä vaikuttavat asiakkaalle tuotettavaan lisäarvoon. He myös vaikuttavat työyhteisön muihin jäseniin ja heidän kauttaan jälleen asiakaskokemukseen. Palveluja tuottavassa yrityksessä onnistuminen on kiinni jokaisen prosessissa olevan yksilön valinnoista. Ei siis pelkästään asiakkaan kohtaaman asiakaspalvelijan valinnat vaan myös asiakkaan sekä muiden palveluorganisaatioissa työskentelevien valinnat vaikuttavat prosessiin. (kuvio 1.) (Fischer & Vainio 2014, 16.)



KUVIO 1. Asiakaskokemukseen vaikuttavat tekijät (Fischer & Vainio 2014, 16)

Fischer ja Vainio (2014) toteavat, että ihmisinä huomioimme paremmin ne, joiden kanssa välimme ovat läheisemmät. Asiakastapaamisissa asettumalla asiakkaan kanssa samalle tasolle, pyrkimällä positiiviseen vuorovaikutukseen, dialogiseen kommunikaatioon ja yksilön huomioivaan keskusteluun luodaan positiivisen ympäristö ja hyvä pohja yhteis-

työlle. Kaikkea vastuuta asiakassuhteen toimimisesta ei kuitenkaan voi sysätä palvelun tuottajan harteille. Asiakas itse pystyy vaikuttamaan saamaansa palvelukokemukseen paljon. Luottamus syntyy, kun molemmat osapuolet kohtelevat toisiaan arvostaen ja kunnioittaen. Parhaimmillaan asiakas näkee itsensä osana palveluntuottajan organisaatiota ja on osallisena innostamassa ja tuomassa uusia ideoita palveluun. Vuorovaikutus synnyttää sellaista arvoa, jota kumpikaan osapuoli ei yksinään pysty tuottamaan. (Fischer & Vainio 2014, 64–65, 90.)

Uusien asiakkaiden kohdalla voi olla vaikea näyttää, mitä lisäarvo asiakas saa juuri tästä yrityksestä. Kun yrityksen tärkein pääoma on työntekijöiden tietotaito, ulkopuolisille tahoille on vaikea näyttää yrityksen arvo. Asiantuntija palveluissa yrityksen pääoma taseessa saattaa usein näyttää kovin pieneltä. Henkilökunnasta sekä kaikesta siitä tietopääomasta, jota tilitoimistoissa on, olisi hyvä pystyä viestimään ulospäin.

Hynynen (2013) painottaa, että erottautuakseen kilpailijoista yrityksen tulee lisätä ilmaa hintoihinsa. Tämä onnistuu lisäämällä tuotteisiin ja palveluihin sellaisia elementtejä, joista asiakas on valmis maksamaan eli elementtejä, jotka ovat asiakkaalle tärkeitä. Tällöin puhutaan aineettomasta lisäarvosta, joka on englanniksi Intellectual Property Rights. Ne ovat sekä laillisia oikeuksia kuten patentit, mutta myös asiakasuskollisuudesta huolehtimista ja uudenlaisen ajattelutavan etsimistä. Niiden luominen ja hoitaminen kuuluu koko yrityksen henkilökunnalle. Jokainen työntekijä voi omalla toiminnalla tuottaa aineetonta lisäarvoa. (Hynynen 2013, 7–10.) Tuotteesta ja siihen lisäystä aineettomasta lisäarvosta tehdään yhtenäisiä markkinoinnin keinoja hyödyntämällä. Eri-laisia kanavia pitkin viesti tästä kokonaisuudesta tuodaan asiakkaiden tietoisuuteen. Huomioon tulee ottaa, että toiset eivät ole valmiita maksamaan samoista arvoista kuin toiset. Moni asia riippuu asiakkaan omasta arvomaailmasta. (Hynynen 2013, 17.)

Tuotteen tai palvelun lisäarvo pitää osata tuoda esille, jotta sen saa osaksi arvoketjua, josta asiakas haluaa maksaa. Arvoketju on tuotteen arvoa lisäävien osatekijöiden yhdistelmä, jonka asiakas kokee ostamakseen tuotteeksi. Asiakas ei aina osaa ajatella, mitä kaikkia arvoketjun osia lopputuote sisältää. Niin palvelujen kuin tuotteiden myynnissä yksikin kilpailijoista erottava arvoketjun osa voi antaa tuotteelle tai palvelulle lisäarvoa. Hyvä yrittäjä osaa markkinoida arvoketjuaan ja nostaa esiin sen osan tai ne osat, jotka vaikuttavat asiakkaan ostopäätökseen. (Hynynen 2013, 24–26.) ”Asiansa osaavat yritykset tiedostavat markkinoinnin ja brändin rakentamisen voimavaran. Ne pyrkivät nou-

semaan asemaan, jossa heidän komponenttinsa on kriittinen osa tuotteen tai palvelun koko arvoketjusta.” (Hynynen 2013, 32.)

Aineettomalla lisäarvolla on kolme tasoa. Ensimmäisellä tasolla pyritään välttämään kitkatekijöitä, kuten huonosti valittua nimiä tai verkko-osoitetta tai vaikeasti ymmärrettävää myyntipuhetta. Tässä osa-alueessa onnistuminen on yritykselle yleisesti hyödyllistä. Toisella tasolla luodaan tuotteisiin tai palveluihin asiakkaalle tärkeää lisäarvoa, joka suojataan aineettomilla oikeuksilla, kuten tuotemerkillä. Tällä tasolla asiakas hyväksyy korkeamman hinnan ja yritys saa enemmän tuloja. Kolmannella tasolla näitä aineettomia hyödykkeitä aletaan lisensoida toisille yrityksille. Tällä tasolla tehdään suurimmat voitot. Kolmannen tason saavuttaminen takaa yritykselle myös paremmat mahdollisuudet, jos yritys tulevaisuudessa myydään uudelle omistajalle. Aineettomien oikeuksien paljous ei ole itsetarkoitus vaan tärkeintä on luoda asiakkaalle haluttu mielikuva yrityksestä. (Hynynen 2013, 42–44).

Lisäarvon rakentaminen tarkoittaa yleensä erottautumista muista. Tämä voi olla sosiaalisesti pelottavaa. Uusia ideoita ja kehittämiskohteita löytyy oman mukavuusalueen ulkopuolella. Vaatii rohkeutta olla erilainen kilpaileviin yrityksiin verrattuna. (Hynynen 2013, 56.) Kun asiakkaalla on useita vaihtoehtoja, tekee hän yksilöllisiä ratkaisuja. Eri-laisuuden strategiassa pitää herättää yksilöllisen asiakkaan huomio. Tämän toteuttaminen edellyttää luovuutta. Muista erottautuminen ymmärretään usein omannäköisen yrityksen rakentamiseksi. Erottautumiskeinona se toimii, mutta saattaa myös hämmentää asiakkaita, jolloin myynti ei kasvakaan. Asiakkaan tulee tietää, että hänen valitsemansa vaihtoehto on aidosti hänelle paras. (Hynynen 2013, 66–67.)

Aineettoman pääoman ongelma on, että sen omistajuutta voi olla vaikea näyttää toteen. Yrittäjän pitäisi pohtia, miten saada aineeton pääoma näkymään yrityksen taseessa. Yrittäjän tulee suunnitella, millaisten mekanismien kautta innovaatiot, osaaminen ja verkostot voidaan muuttaa kestäväksi kilpailueduksi. Ulkopuoliselle, esimerkiksi sijoittajalle, aineeton lisäarvo saattaa usein näyttytyä pelkkinä kuluina. Tämän vuoksi aineettoman pääoman arvo tulisi tuntea ja tunnustaa. Patentit ja lisenssit ovat yritykseen ulkopäin tulevia lisäarvon tunnustuksia ja ovat siksi hyviä taseessa näkyviä omaisuususeriä. (Hynynen 2013, 120–121.)

Yksi tapa tuottaa lisäarvoa asiakkaalle on viedä palvelukokemusta elämyksellisempään suuntaan. Grönsroos (2010) kertoo kirjassaan *Palvelujen johtaminen ja markkinointi* joidenkin asiakkaiden hakevan muutakin kuin tavallisia tuotteita ja palveluita. Elämystaloudessa ydintuotteen ympärille rakennetaan asioita, jotka herättävät asiakkaassa tunteita ja mahdollisesti ovat hänelle ennestään kokemattomia. Esimerkiksi kahvikupin juominen ilta-auringossa joenvarsikahvilassa on enemmän elämys asiakkaalle kuin sen juominen työpaikkaruokalassa. Asiakkaat ovat usein valmiita maksamaan enemmän hyvästä palveluelämyksestä. Mielessä tulee pitää, että usein asiakkaan tarkoitus on vain hakea helpotusta arkeen. Tällöin elämyksellisyys jää taka-alalle. (Grönsroos 2010, 35–36.)

Asiakassuhteissa lisäarvoa pystytään tuottamaan kasvattamalla palveluvaikutusta. Grönsroos (2010) kertoo, että usein palveluvaikutuksen kasvattaminen vaatii uudenlaista ajattelua ja näkökulmaa yrityksen toimintojen johtamiseen. Yritys voi lähteä kehittämään täysin uusia palveluja, mikä on yleensä kallista ja aikaa vievää. Palvelun tasoa asiakkaan silmissä voi nostaa myös piilevien palvelujen voimistamisella. Piilevä palvelu on asiakassuhteeseen ja yritykseen jo ennestään kuuluva osa-alue, jota ei ole hallittu ja tuotteistettu tarpeeksi. Usein nämä piilevät palvelut ovat osa hallinnollista rutiinia ja osa ydintuotteen kulutusta, että niitä ei edes osata ajatella lisäarvoa asiakkaalle tuottavaksi osiksi. Näiden osa-alueiden hyväksikäyttö saattaa näyttää niin tavanomaiselta, että niitä ei pidetä strategisena asiana. Niillä saattaa kuitenkin olla suurempi vaikutus asiakassuhteisiin kuin uusien tuotteiden tai palvelujen kehittämisellä. Palveluun kuuluvia piileviä osa-alueita on muun muassa dokumentit, joita voidaan täyttää asiakkaan puolesta sekä puhelinneuvonta. On huomattava, että nämä palvelut ovat jo osa asiakassuhdetta ja asiakkaan maksamaa palvelua. Näiden ”ei-palveluiden” voimistaminen ja muokkaaminen palveluiksi voi nostaa asiakkaan kokema palvelun laatua ja lujittaa asiakassuhdetta. (Grönsroos 2010, 267–268.)

### **3.4 Tilitoimiston tulee tietää vastuunsa**

Kirjanpitoa säätelevät useat lait. Näissä eri lainsäädännöissä on säädetty myös vastuu ja rangaistus toimista. Jos asiantuntija haluaa olla asiakkaalle hyödyksi ja jakaa neuvoja, tulee hänen tuntea vastuunsa. Käyn tässä luvussa läpi tärkeimpiä kirjanpitäjän ja tilitoimiston vastuuseen liittyviä asioita.

Leppiniemi (2013b) kirjoittaa Tilisanomissa tilitoimiston vastuusta kirjanpitolausun-  
nan lausuntoja hyväksikäyttäen. Hänen mukaansa mitä enemmän kirjanpitoa hoitava  
yritys ottaa kantaa tositteiden sisältöön, sitä suurempi on sen vastuu kirjanpidon oikeel-  
lisuudesta. Tämä pätee siitä huolimatta, että ensisijainen vastuu kirjanpidon ja tilinpää-  
töksen oikeellisuudesta on kirjanpitovelvollisella itsellään. Tilitoimiston laatimiin mer-  
kitykseltään oleellisiin tositteisiin tulee saada asiakkaan hyväksymismerkintä. Jos näin  
ei menetellä, on tilitoimiston vastuu kirjanpidosta samankaltainen kuin asiakkaan. (Lep-  
piniemi 2013b, 36–37.)

Osakeyhtiössä toimitusjohtaja vastaa siitä, että yhtiön kirjanpito on lain mukainen ja  
varainhoito luotettavalla tavalla järjestetty. Hallituksen tehtävä on vastata kirjanpidon ja  
varainhoidon asianmukaisesta järjestämisestä (Osakeyhtiölaki 2006). Tilitoimisto ei voi  
luottaa siihen, että vastuu olisi osakeyhtiöasiakkaiden kohdalla aina osakeyhtiöllä. Tili-  
toimistolla on laaja vastuu myymistään palveluista ottaen huomioon niiden asiantuntija-  
luonne. Tilitoimistolle voi syntyä vastuu, jos sen edustaja kirjanpidon kirjauksen teh-  
dessään on ollut tietoinen tai olisi pitänyt olla tietoinen tositteen virheellisyydestä.  
(Koskela 2012, 40.)

Taloushallinnon sähköistyminen mahdollistaa sen, että asiakas hoitaa monia kirjanpidon  
toimia itse. Tämä lisää riskiä, että asiakas on virheen tekijä. Samalla se vaikeuttaa sen  
todentamista kuka virheen on tehnyt ja missä vaiheessa se on tapahtunut. Usein asiak-  
kaan ja tilitoimiston näkemykset vastuunjaosta saattavat olla kovin erilaiset. Tämän  
vuoksi on tärkeää tehdä kunnollinen toimeksiantosopimus. (Koskela 2012, 38.)

Tilitoimiston ja asiakkaan yhteistyön jatkuvuuden kannalta on tärkeää, että tilitoimistot  
ovat tarkkaavaisia virheiden havaitsemisessa. Erilaisten ilmoitusten antamisessa edelly-  
tetään oikeita tietoja ja oikea-aikaisuutta. Näissä tapahtuvat virheet tulevat helposti ilmi  
myös asiakkaalle ja voivat herättää tyytymättömyyttä asiakkaissa. Virhe on voinut olla  
asiakkaan tekemä, mutta usein asiakas luottaa siihen, että tilitoimisto huomaa heidän  
tekemänsä virheet. (Koskela 2012, 39.)

Koskela (2012) esittelee Tilisanomissa joitakin tilinpäätökseen liittyviä virheitä, joita  
asiakkaan on vaikea havaita ja joista tilitoimisto on vastuussa. Näitä ovat Koskelan mu-  
kaan kirjanpitoasetuksen tuloslaskelman- ja tasekaavojen käyttämisessä syntyvät koh-

distusvirheet, liikevaihdon sisällön tai liiketoiminnan muiden tuottojen ja satunnaisten tuottojen väärin ymmärtäminen, taseessa pitkä- ja lyhytaikaisten erien ryhmittely tai siirtovelkojen ja muiden lyhytaikaisten velkojen ryhmittelyjen virheellisyys. Nämä virheet eivät yleensä vaikuta verotukseen, mutta heikentävät tilinpäätöksen antamaa kuvaa yrityksestä. Verotuksen kannalta virheiden huomioimisessa pitää kiinnittää erityishuomiota osakkeiden kirjaamiseen. (Koskela 2012, 39–40.)

Merkittävä ongelma tilitoimistoille on omistajien tekemät nostot pankkitililtä. Kirjanpittäjä ei voi tehdä olettamia siitä, minkä luonteinen nosto on ollut. Väärin kirjatuista nostoista voi seurata ylimääräisiä veroseuraamuksia asiakkaalle. (Koskela 2012, 40.)

Tilinpäätöksen yhteydessä tilitoimiston tulee tiedostaa onko asiakasyritys pieni vai suuri kirjanpitovelvollinen. Tämä määrää pitääkö sille laatia esimerkiksi toimintakertomus, rahoituslaskelma ja laajemmat liitetiedot. Jos emoyhtiö jakaa osinkoa, konsernitilinpäätös voi tulla ajankohtaiseksi pienissäkin yrityksissä. (Koskela 2012, 40.)

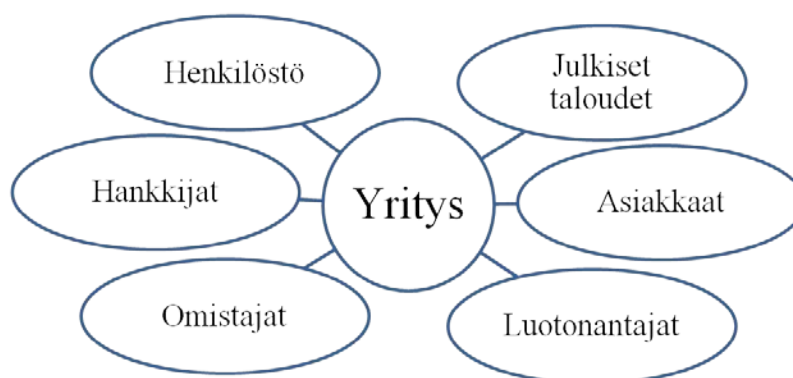
Tilitoimistojen vastuusta ja rikoslaista kirjoittaa Pauli Vaahtera (2013) Tilisanomien nettikolumnissa. Hänen mukaansa rikoslaissa tilitoimiston syyllisyys on liian laaja. Hänen kuvaamassaan tapauksessa tilitoimisto oli joutunut syylliseksi asiakkaansa rikoksesta. Vaahteran mielestä lainsäätäjät eivät ymmärrä, että rikollisenkin yrityksen kirjanpitoa on pidettävä. Aina tilitoimisto ei ole tietoinen kaikista yrittäjän toimista ennen sitä aikaa kuin yrittäjästä on tullut tilitoimiston asiakas. Toimeksiantosopimus voidaan katkaista, mutta jokainen tilitoimisto haluaa tarjota hyvää palvelua ja yrittää saada asiakkaan asiat järjestykseen. (Vaahtera 2013.)

## 4 KIRJANPIDON PROSESSI

### 4.1 Miksi kirjanpitoa tehdään?

Kirjanpitolaki (1997) määrää, että jokaisen liike- ja ammattitoimintaa harjoittava on kirjanpitovelvollinen. Se myös määrää, että tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen tulee antaa oikea ja riittävä kuva yrityksen toiminnan tuloksesta ja taloudellisesta asemasta (Kirjanpitolaki 1997.) Kirjanpidon tehtävä on pitää yrityksen rahat, tulot ja menot erillään yrittäjän sekä muiden yritysten rahoista, tuloista ja menoista. Kirjanpidolla selvitetään myös yrityksen tulos, sen maksettavan veron määrä sekä yrityksen läpikiertävän arvonlisäveron määrä. Kirjanpidon kirjauksista saadaan tiedot veroilmoitukseen. (Tomperi 2013, 11.) Voittoa tekevän yrityksen tulee maksaa veroa. Kirjanpidosta voidaan laskea verotettavan tulon määrä. Sen perustella määräytyvät valtion tulovero, kunnallisvero, kirkollisvero ja yhteisön tulovero sekä sairaskorvauksen maksut. (Tomperi 2013, 184.)

Jokaisen yrityksen tarkoitus on tuottaa voittoa. Yrityksen pyörittäminen vaatii sijoituksia, joihin sisältyy taloudellisia riskejä. Kirjanpidon avulla seurataan ja suunnitellaan yrityksen taloutta. Seurannan ja suunnittelun tarkoitus on pyrkiä minimoimaan riskejä. Yrityksen toiminnasta kiinnostuneita löytyy myös yrityksen ulkopuolelta. Kirjanpidon avulla yritys voi selkeimmin ja luotettavimmin selvittää toimintansa tuloksen ja kannattavuutta sidosryhmilleen. Yrityksen sidosryhmiä ovat luotonantajat, henkilökunta, omistajat, hankkijat, julkiset taloudet ja asiakkaat. (kuvio 2.) (Tomperi 2013, 7)



KUVIO 2. Yrityksen sidosryhmät (Tomperi 2013, 7)

Kirjanpidon tilinpäätöksen tuottamia lukuja käytetään erilaisten analyysien tekemiseen ja tunnuslukujen laskemiseen. Näillä voidaan helpottaa eri yritysten vertailua ja tarkkailla yleistä taloustilannetta eri toimialoilla. Analyysit auttavat hallitsemaan sijoitusten tuotto-odotuksia ja ne ovat apuna yrityksen sisäisten ongelmien johtamisessa. (Salmi 2006, 225.)

Kirjanpito tuottaa siis informaatiota. Koska yrityksen tilinpäätösinformaatiosta ovat kiinnostuneet monet tahot, kirjanpidon tärkeimmän tehtävän voisi sanoa olevan yrityksen tuloksen selvittäminen. Kirjanpidolla on myös yhteiskunnallinen tehtävä. Se tuottaa informaatiota talouden tunnuslukujen laskemista ja vertailemista varten ja selvittää yrityksen maksettavien verojen määrän.

## **4.2 Kirjanpidon prosessin kuvaus**

Kirjanpito on lainsäädännön säätelemä yrityksen liiketapahtumien systemaattinen muistiinmerkitsemisjärjestelmä. Lainsäädännöstä löytyy ohjeet millaisia tietoja kirjanpitoon kuuluu merkitä, miten ne merkitään ja mitä laskelmia ja selvityksiä kirjanpidossa pitää vähintään tehdä. Liiketapahtumia ovat yrityksen menot, tulot ja rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisu- ja siirtomerkinnät. Meno syntyy tuotannontekijöitä hankittaessa ja tulo kun yritys myy suoritteitaan. Rahoitustapahtumia ovat ostot ja myynnit, velanotot ja takaisinmaksut, koron maksut sekä omistajien sijoitukset yritykseen ja pääoman maksut sekä palautukset omistajille. Oikaisuja ja siirtoja taas tehdään virheellisiin kirjauksiin tai jos liiketapahtumaan tulee muutos. (Leppiniemi & Kykkänen 2009, 17–22)

Kirjanpidon kirjauksissa liiketapahtumat kirjataan kaksipuoliselle tilille. Tilin nimetään sen mukaan, mitä asioita tilille syötetään eli mitä yrityksen tapahtumia tilillä halutaan seurata. Tilin eri puolia nimitetään debet- ja kredit-puoliksi. Jokainen liiketapahtuma kirjataan ainakin kahdelle eri tilille. Toinen kirjaus tehdään yhden tilin debet-puolelle ja toinen toisen tilin kredit-puolelle. Tätä kutsutaan kahdenkertaiseksi kirjanpidoksi. (Tomperi 2013, 15.) Kirjanpidon kirjaukset muodostavat yhtenäisen ketjun. Tulolaskelman ja taseen jokaisen luvun muodostumista on voitava seurata aina yksittäiselle tositteelle asti. (Kirjanpitolaki 1997.)

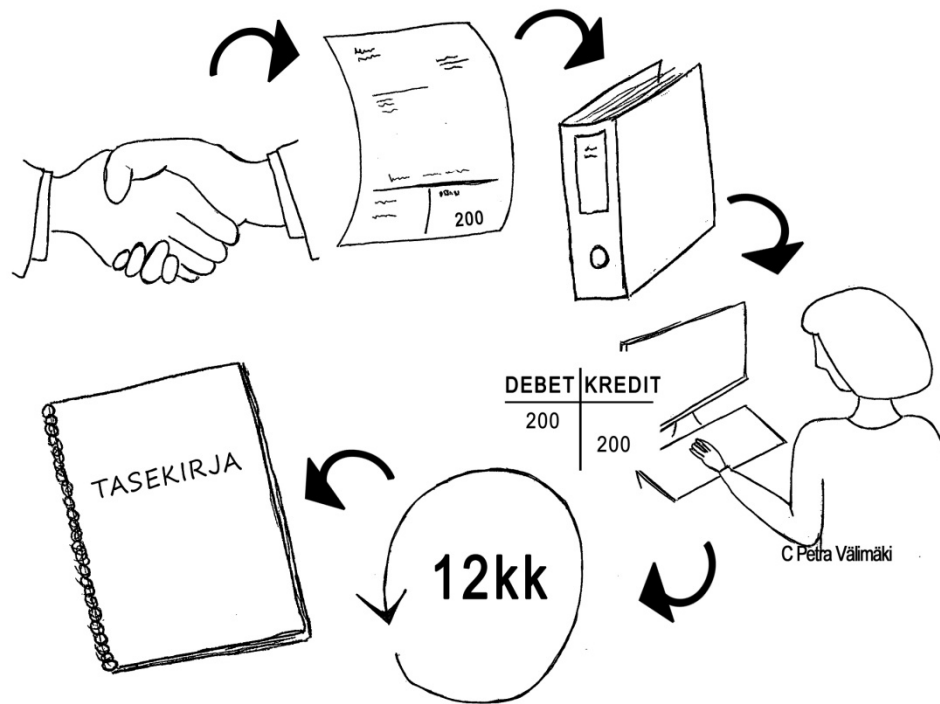


Yrityksen toiminta jaetaan tilikausiin, joiden aikana kirjanpidon kirjauksia tehdään. Tilikausi on aika jolta yrityksen toiminnan tulos selvitetään. Yleensä se on 12 kuukautta. Vain poikkeustapauksissa se voi olla pidempi tai lyhyempi. (Kirjanpidon ABC 2011.) Tilikauden aikana kirjanpidossa on kolme päävaihetta. Ensin tehdään tilien avaus merkitsemällä tileille alkusaldot. Alkusaldoa kirjataan kaikille niille tileille, joiden saldo päättyi taseeseen edellisessä tilinpäätöksessä. Sitten seuraa tilikauden liiketapahtumien kirjaaminen. Tositteiden perusteella tehtävässä kirjaamisessa tosite numeroidaan ja kirjataan päiväkirjaan. Kirjaukset tehdään myös asiajärjestyksessä pääkirjaan. Viimeinen vaihe on tilinpäätös, jossa kaikki tilit päätetään joko tulos- tai tasetilille. Tilinpäätökseen kuuluu myös tilinpäätösraportin laatiminen. (Tomperi 2013, 16.)

Tilinpäätöksessä selvitetään yrityksen kyseisen tilikauden tulos. Tilinpäätöksen kannalta on tärkeää, että kirjanpidossa noudatetaan meno tulon kohdalle -periaatetta. Tämä tarkoittaa, että selvitetään mitkä tulot ja mitkä menot kuuluvat päättyvälle tilikaudelle. Tulot kuuluvat sille tilikaudelle, jonka aikana tavara tai muu suorite on luovutettu asiakkaalle. Yritykselle syntyy kuluja, koska niiden avulla se pyrkii saamaan tuloja. Menot, kuten myytävien tavaroiden hankintamenot, kuuluvat päättyvälle tilikaudelle, jos niistä saadaan tulo saman tilikauden aikana. Jotkin menot ovat pitkävaikutteisia, eli niistä odotetaan tuloa useamman tilikauden ajan. Tällöin menoa ei voida käsitellä tuloksen selvittämisessä kuluna. Myöhemmille tilikausille kuuluva osuus viedään tasetille. Sieltä se puretaan kuluksi tulevina tilikausina. Kun menot ja tulos kohdistetaan kuluksi ja menoksi oikealle tilikaudelle, kutsutaan sitä jaksottamiseksi. (Tomperi 2013, 31.)

Kirjanpito on monivaiheinen prosessi, jonka eri vaiheita säätelee useat lait ja asetukset. Asiakas on ostanut kirjanpitopalveluita tilitoimistolta, jotta hänen ei tarvitse itse opetella kirjanpitoa. Jonkinlainen perustietämys kirjanpidon prosessista saattaa silti olla hyväksi asiakkaalle. Se auttaa asiakasta ymmärtämään, mitä kirjanpitäjä tarvitsee häneltä ja voi helpottaa myös kirjanpitäjän ja asiakkaan yhteistyötä.

Piirsin kaaviokuvan siitä, miten kirjanpidon prosessi tapahtuu. (kuva 1.) Kuvasarjan ensimmäinen kuva kuvaa yrityksen tekemää kauppaa eli liiketapahtuma, jonka seurauksen syntyy tosite. Mapin kuvan piirsin ennen kirjanpitäjän kuvaa koska kirjanpitäjien toive on, että asiakas pitäisi itse kuittinsa järjestyksessä ennen niiden toimittamista kirjanpitäjälle. Ympyrä, jonka sisällä lukee 12kk, kuvaa tilikautta ja viimeinen kuva tasekirjasta tilinpäätöstä.



KUVA 1. Kirjanpidon prosessi

### 4.3 Kirjanpidon aineisto ja raportit

#### 4.3.1 Tosite

Tosite on todistusaineistoa. Liiketapahtumasta tulee laatia tosite, joka todentaa liiketapahtuman. Kirjanpidon kirjaukset perustuvat tositteisiin. (Leppiniemi & Kykkänen 2009, 36.) Mikäli mahdollista, tositten tulee olla ulkopuolisen antama. Jos tämä ei ole mahdollista, on kirjanpitovelvollisen itse laadittava ja asianmukaisesti todennettava tosite. (Kirjanpitolaki 1997.) Kaikki tositteet tulee laatia pysyvällä tavalla. Niitä ei saa itse korjailla, mutta niihin voidaan lisätä lisätietoja, joilla osoitetaan menon tai tulon liittyvän liiketoimintaan. Lämpötulostukselle tuotettu haaleneva kuitti ei käy tositteesta vaan siitä pitää ottaa kopio musteella, joka kestää arkistointia. (Tomperi 2013, 42–43.)

Tositteet muodostavat kirjanpidon aineiston. Aineisto voidaan jakaa neljään pääosaan: myyntilaskut, ostolaskut, tiliotteet ja muistiotositteet. Tiliotteet on standardisoituja ja

saatavissa yrittäjän omasta pankista. Yrityksen omat tietojärjestelmät tuottavat osto- ja myyntilaskut. (Mäkinen & Vuorio 2002, 39.) Toisinaan tilitoimistoissa voidaan joutua oikaisemaan tai korjaamaan jotakin väärin syötettyä tietoa. Tällöin kirjanpitäjä tai kirjanpitovelvollinen tekee tositteen, jota kutsutaan muistiotositteeksi. Muistiotosite esittää muuta kuin maksua. Jos se koskee olennaista tai poikkeavaa tapahtumaa, on kirjanpitäjän hyvä hyväksyttävä se kirjanpitovelvollisella. (Kirjanpidon ABC 2011.)

Menotositteita ovat yrityksen ostoista syntyneet tositteet, joista käy ilmi vastaanotettu tuotannon tekijä. Tulotositteet syntyvät yrityksen myynneistä ja niistä tulee käydä ilmi luovutettu suorite. Usein meno- ja tulotositteet ovat laskuja. Niistä tulee ilmetä myös vastaanotto ja luovutus ajankohdat, ostajan ja myyjän nimet, osoitetiedot sekä myyjän y-tunnus. Jos laskuun ei voida merkitä toimitusajankohtaa, se tulee todentaa läheteellä tai vastaanottoilmoituksella. Maksuista tehdään maksutosite. Laskujen kohdalla sellaisena voi toimia tiliote, jos siitä selviää riittävästi yksilöidyt tiedot vastaanotetusta tuotannon tekijästä tai luovutetusta suoritteesta. (Tomperi 2013, 42.)

Arvonlisäverovelvolliseksi hakeutunut yritys saa vähentää myynnistään kertyneen arvonlisäveron ostojensa arvonlisäverosta (Tomperi 2013, 54). Voidakseen tehdä vähennykset yrityksen on hyvä varmistaa, että tositteista on arvonlisäverolain määräämät tiedot arvonlisäverosta (Tomperi 2013, 43). Vähennyksen saa tehdä toiselta verovelvollisesta ostetusta tavarasta tai palvelusta, maahan tuodusta tavarasta, tehdystä yhteisöhan-kinnasta ja tietyin edellytyksin tavarahan siirrosta vapaa-alueelta tai vapaavarastosta. Vähennysoikeuden edellytys on, että tavarasta tai palvelusta on myyjältä saatu tosite. (Arvonlisäverolaki 1993. 10:102.)

Asiakas toimittaa kirjanpitäjälle sen materiaalin, josta kirjanpidon raportit syntyvät. Koska kirjanpidon kirjaukset perustuvat tositteisiin, tarvitsee kirjanpitäjä asiakkaalta ensin tositteet, ennekuin hän kykenee tekemään työtään. Opinnäytetyöni toimeksiantajan kirjanpitäjille tekemässäni kyselyssä kysyin millaisia neuvoja asiakkaalle voisi antaa, jotta kirjanpitäjän työn helpottuisi. Suurin osa vastauksista koski tositteiden toimitamista. Kirjanpitäjä kertoivat, että lainapapereihin ja takuisiin sekä vakuuksiin liittyviä papereita on todella vaikea saada asiakkaalta kirjanpitoon. Muita kyselyssä ilmitulleita neuvoja olivat:

”Kaikesta on oltava kuitti/lasku.

”Tiliote on aina oltava muun materiaalin mukana.”

”Henkilökohtaisia kuitteja ei kannata laittaa muun kirjanpitomateriaalin mukaan.”

”Toimita NETs:n ja muiden provisiolaskelmat.”

”Toimita kaikki verottajalta tuleva posti kirjanpitäjällesi.” (Kysely kirjanpitäjille 2014.)

Kirjanpidon raportit syntyvät kirjanpidon tositteista tehdyistä kirjauksista. Mitään kirjanpidon raportteja ei voi olla ilman tositteita. Jotta voitaisiin noudattaa meno tulon kohdalle -periaatetta sekä lainsäädännön asettamia raportoinnin aikarajoja, kaikki tositteet pitää kirjata kirjanpitoon riittävän ajoissa. Tämä tarkoittaa kaikkien kohdekuukautta koskevien tositteiden kirjaamissa kirjanpitoon niin aikaisin, että esimerkiksi tilitettävän arvonlisäveron määrä ehditään laskea ja ilmoittaa Verovirastolle sähköisesti ennen kohdekuukautta seuraavan toisen kuun 12. päivään mennessä. Asiakkaan tehtävä on siis toimittaa tositteet kirjanpitäjälle ja toimittaminen tulee tehdä niin, että kirjanpitäjä ehtii tuottaa tositteista lainsäädännön vaatimat raportit vaadittujen aikarajojen sisällä.

#### **4.3.2 Lakisääteiset raportit**

##### **Tilinpäätös**

Virallisessa tilinpäätöksessä tilikauden loputtua syntyy suuri osa kirjanpitäjän asiakkaalle tuottamista raporteista. Kirjanpitolain mukaan tilinpäätöksen on annettava oikeat ja riittävät tiedot yrityksen tuloksesta ja taloudellisesta tilanteesta (Kirjanpitolaki 1997, 3:2). Tilinpäätösraportteja ovat tuloslaskelma, tase, rahoituslaskelma ja liitetiedot. Näistä tuloslaskelmasta, taseesta ja rahoituslaskelmasta tulee tilinpäätökseen liittää vertailutiedot edelliseltä tilikaudelta. Erillisenä asiakirjana tehdään tilinpäätökseen liittyvä toimintakertomus. (Kirjanpitolaki 1997, 3:1.)

Kirjanpitolaissa on kaikkien kirjanpitovelvollisten tilinpäätöstä yhteisesti koskevia sääntöjä. Lisäksi yrityksen yhtiömuoto vaikuttaa tilinpäätöksen sisältöön ja esittämistapaan. Myös kirjanpitovelvollisen koko on yksi vaikuttavista tekijöistä siihen, miten sen tilinpäätös esitetään. Suurena kirjanpitovelvollisena pidetään sellaista yritystä, jolla päättyvällä tilikaudella ja sitä välittömästi edeltäneellä tilikaudella ylittyy vähintään kaksi seuraavista rajoista:

- 1) liikevaihto 7,3 miljoonaa euroa,
- 2) taseen loppusumma 3,65 miljoonaa euroa,
- 3) palveluksessa keskimäärin 50 henkilöä. (Leppiniemi & Kykkänen 2009, 38.)

Tilinpäätösasiakirjoissa usein lähdetään liikkeelle tuloslaskelmasta. Se kuvaa, miten tilikauden tulos on muodostunut. Kirjanpitoasetuksessa esitetään viisi tuloslaskelma-kaavaa. Liiketoimintaa harjoittavalle niistä on tarkoitettu kaksi ja loput ovat yhdistyksille ja säätiöille, asunto-osakeyhtiöille sekä ammatinharjoittajille. Tuloslaskelma on alaspäin etenevä plus- ja miinuslasku. Se alkaa liikevaihdosta, johon tehdään lisäyksiä tai vähennyksiä, jotta saadaan selville yrityksen voiton tai tappion määrä. (Tomperi 2013, 146.) Tuloslaskelman kaikkia eriä ei tarvitse esittää. Niitä voidaan yhdistellä, jos se johtaa selkeämpään esittämistapaan eikä heikennä oikean ja riittävän kuvan antamista. Yhdistellyistä eristä on annettava erittely liitetiedoissa paitsi, jos yhdistelyllä on ollut vain vähäinen merkitys. Esitettävä on vähintään liikevaihto, liiketoiminnan muut tuotot, liiketoiminnan kulut, liikevoitto tai -tappio, rahoitustuotot ja kulut, voitto tai tappio ennen satunnaisia eriä, satunaiset erät, voitto tai tappio ennen tilinpäätössiirtoja ja veroja, tilinpäätössiirrot, välittömät verot sekä tilikauden voitto tai tappio. (Tomperi 2013, 152.)

Tilinpäätöksen Tase kertoo yrityksen taloudellisen aseman tilinpäätöspäivänä. Sen rakenne on ylhäältä alaspäin etenevä luettelo, jossa on kaksi puolta. Vastaava-puoli osoittaa, mihin rahat on käytetty. Vastattavaa-puoli kertoo, mistä käytetty raha on tullut, kuten oma pääoma tai pankkilaina. Molemmilla puolilla ylempänä löytyvät asiat, jotka ovat pysyvämpiä ja vaikuttavat tulon hankkimiseen pidemmän ajan. Mitä alemmas kummallakin taseen puolella mennään, sitä nopeammin näiden kohteiden raha yleensä liikkuu. Taseen kummankin puolen summien on mentävä tasan. (Leppiniemi & Kykkänen 2005, 79–80.) Vastaavaa-puolella ylhäällä on ensin pysyvät vastaavat, jotka jaetaan aineettomiin hyödykkeisiin, aineellisiin hyödykkeisiin ja sijoituksiin. Tämä jälkeen tulee vaihtuvat vastaavat, jotka jaetaan vaihto-omaisuuteen, saamisiin, rahoituspapereihin sekä pankkisaamisiin. Vastattavaa-puoli alkaa pääomarahoituksen erillä jotka on ajettu omaan pääomaan, tilinpäätössiirtojen kertymiin, pakollisiin varauksiin ja vieraaseen pääomaan. Lyhennetyin version taseesta saavat laatia pieniksi kirjanpitovelvollisiksi luokitellut yritykset. Jos taseen erien yhdistelemisellä ei vaikuteta oikean ja riittävän kuvan saamiseen, myös suuret kirjanpitovelvolliset voivat yhdistellä taseen eriä. (Tomperi 2013, 155–163.)

Tilinpäätöksen seuraava osa on rahoituslaskelma. Siitä tulee käydä ilmi varojen hankinta ja niiden käyttö tilikauden aikana. Tuloslaskelma ja tase tehdään suoriteperusteisesti, jolloin ne sisältävät erää, joissa raha ei oikeasti ole vielä liikkunut yrityksestä pois tai yritykseen. Rahoituslaskelmassa suoriteperusteiset erät muutetaan maksuperusteiseksi, jotta nähdään, miten raha on liikkunut yrityksessä tilikauden aikana. Sen rahavirrat jaetaan liiketoiminnan, investointien ja rahoituksen rahavirtoihin. Rahoituslaskelmasta ovat vapautettuja kaikki pienet kirjanpitovelvolliset. (Tomperi 2013, 164.)

Tilinpäätöksen liitetiedoissa ilmoitetaan tarpeelliset seikat, jotta tilinpäätös antaisi oikeat ja riittävät tiedot yrityksestä. Kirjanpitoasetuksen mukaiset liitetiedot on jaettu tilinpäätöksen laatimista, tuloslaskelmaa, taseen vastaavia ja vastattavia, tuloveroja, henkilöstön ja toimielinten jäseniä, vakuuksia ja vastuusitoumuksia, omistuksia muissa yrityksissä sekä konserniin kuuluvaa kirjanpitovelvollista koskeviin liitetietoihin. Pienten kirjanpitovelvollisten, avoimien ja kommandiittiyhtiöiden, asunto-osakeyhtiöiden ja yhdistysten helpotukseksi niiden on mahdollista laatia lyhennetyt liitetiedot. (Tomperi 2013, 168–169.) Osakeyhtiöiltä vaaditaan liitetietoja muita laajemmin. Kirjanpitoasetuksissa on jokaisen liitetietopykälän jälkeen maininta, koskeeko sen kohdan pois jättäminen kaikkia pieniä kirjanpitovelvollisia. (Leppiniemi 2013a, 18.)

Toimintakertomus esittää tiedot yrityksen toiminnan kehittymisen tärkeistä seikoista. Näitä ovat mm. arvio riskeistä ja epävarmuustekijöistä, arvio taloudellisesta asemasta ja tuloksesta sisältäen keskeisimmät tunnusluvut sekä arvio tulevasta kehityksestä ja tutkimus- ja kehitystoiminnasta. Pieni kirjanpitovelvollinen voi jättää toimintakertomuksen laatimatta. Osakeyhtiöille on tässä kohtaa poikkeussääntö. Jos pieni kirjanpitovelvollinen on osakeyhtiö ja se ei laadi toimintakertomusta, pitää sen antaa liitetietoina ne tiedot, jotka osakeyhtiölain mukaan on ilmoitettava toimintakertomuksessa. Näitä ovat muun muassa selvitys voiton tai tappion käsittelemisestä, osakemäärät osakelajeittain sekä niitä koskevat yhtiöjärjestyksen määräykset, pääomalainojen lainaehdot sekä lainojen kuluksi kirjaamattomat korot ja tiedot lähipiirilainoista. (Tomperi 2013, 167.)

Tilinpäätöksen asiakirjoista tehdään sidottu tasekirja, joka sisältää tuloslaskelman, taseen, rahoituslaskelman ja niiden liitetiedot sekä toimintakertomuksen. Lisäksi siihen laitetaan luettelo käytetyistä kirjanpitokirjoista ja tositteiden lajeista sekä tiedot niiden säilytystavoista. Tasekirjan sivut tai aukeamat on numeroitava juoksevasti (Kirjanpitolaki 1997, 3:8.) Tilinpäätös ja toimintakertomus tulee allekirjoittaa. Yksityisliikkeessä

allekirjoittaja on liikkeenharjoittaja, avoimessa yhtiössä kaikki yhtiömiehet sekä toimitusjohtaja ja kommandiittiyhtiössä vastuunalaiset yhtiömiehet ja toimitusjohtaja. Osakeyhtiössä allekirjoituksen tekevät toimi- tai päätösvaltainen hallitus ja toimitusjohtaja. (Tomperi 2013, 145.)

Tilinpäätöksen muodostumistavat ovat kurinalaisia. Kirjanpitoasetuksissa määrätään tuloslaskelman ja taseen laatimisessa noudatettavat kaavat. Täydennyksiä niihin löytyy kirjanpitolautakunnan yleisohjeista. Väärien tietojen antaminen tilinpäätöksessä on pahimmillaan kirjanpitorikos. (Leppiniemi & Walden 2010, 46.) Koska tilinpäätöksen tulee antaa oikea ja riittävä kuva kirjanpitovelvollisen toiminnan tuloksesta ja taloudellisesta asemasta, voi tämä tarkoittaa, että annetaan mahdollisimman paljon tietoa. Näin toimimalla tiedon käyttäjä saattaa hämmentyä ja saada väärän kuvan yrityksestä. Yrityksen johdolla tulee olla riittävästi tietoa ja taitoja taloudellisen tiedon vastaanottamiseen, omaksumiseen ja hyväksikäyttöön. Vain näin informaatiolla on vaikutusta yrityksen toimintaan. (Mäkinen & Vuorio 2002, 23–25.)

### **Kausiveroilmoitus**

Yleensä kirjanpitäjän tekemiin raportteihin kuuluu kuukausittain toimitettava kausiveroilmoitus. Sillä ilmoitetaan Verohallinnolle arvonlisäveron tiedot sekä muut oma-aloitteiset verot kuten työnantajailmoitukset. Yritys, jonka liikevaihto on alle 50 000 euroa voi toimittaa kausiveroilmoituksen puoli- tai neljännesvuosittain. Kuukausittain ilmoitettaessa ilmoitus tulee tehdä oma-aloitteisen verojen kohdalla kohdekuukautta seuraavan kuukauden 12. päivään mennessä ja arvonlisäveron kohdalla kohdekuukautta seuraavan toisen kuukauden 12. päivään mennessä. Ilmoituksen voi tehdä joko paperisena tai sähköisenä. Paperisen ilmoituksen tulee olla perillä Verohallinnossa jo kuukauden 7. päivänä. Sähköiset ilmoitukset voidaan tehdä Internetissä verotilin kautta. Sitä ylläpitää verohallinto ja se on veronmaksajakohtainen virtuaalitili. (Tomperi 2013, 66–68.)

Arvonlisäveron osalta kausiveroilmoitus syntyy, kun ostoista kertynyt arvonlisävero vähennetään myynneistä kertyneestä arvonlisäverosta. Jäljenne jäänyttä summaa kutsutaan tilitettäväksi arvonlisäveroksi. Helpoiten tämä saadaan selville, kun kirjanpitäjä tositteiden kirjausvaiheessa kirjaa arvonlisäveron erilleen tositteiden loppusummasta. (Leppiniemi & Kykkänen 2005, 71.)

### **Muut lakisääteiset raportit**

Muita lakisääteisiä raportteja, jotka kirjanpitäjä voi hoitaa asiakkaan puolesta, on muun muassa tullin keräämä tilastoilmoitus eli intrastat. Tämä koskee yrityksiä, jotka harjoittavat vuonna 2014 yhteisöalueella tavaran vientiä vuositasolla 500 000 euron tai tavaratuontia 500 000 euron arvosta. Ilmoitus jätetään kuukausittain tuonti- tai vientitapahtumaa seuraavan kuukauden kymmenentenä arkipäivänä. (Tulli 2014, 1–2.) Riippuen siitä millaisen palvelukokonaisuuden asiakas on kirjanpitäjältään ostanut, kirjanpitäjä voi hoitaa tai avustaa erilaisten dokumenttien täytössä. Näitä ovat esimerkiksi eläkelain vaatiman yrittäjän YEL-vakuutuksen tai tapaturmavakuutuslain vaatiman tapaturmavakuutuksen ottaminen.

### **4.3.3 Muut raportit**

Yritysjohdo tarvitsee informaatiota yrityksensä taloudellisesta kehitymisestä usein, käytännössä vähintään kuukausittain (Mäkinen & Vuorio 2002, 28). Tilinpäätös tehdään yleensä vain kerran vuodessa ja vaikka se tarjoaakin kuvan yrityksen kehitymisestä kyseiseltä tilikaudelta, se ei aina riitä yrityksen talouden ohjaamiseen muina vuoden aikoina. Tilinpäätöksen lisäksi kirjanpitäjä voi tehdä niin sanotun välitilinpäätöksen. Se voi sisältää osan tai kaikki viralliseen tilinpäätökseen kuuluvista raporteista. Asiakkaan yrityksen koosta ja tarpeista riippuu, kuinka usein välitilinpäätös tehdään. Useimmille pienille yrityksille riittää esimerkiksi tuloslaskelman saaminen kerran kuussa.

Tilinpäätökselle ei lainsäädännössä ole säädetty mitään yksittäistä hyväksikäyttötehtävää. Sen tarjoama informaatio toimii yrityksen talouden tietolähteenä ja siitä voidaan tuottaa erilaisia raportteja eri tarkoituksiin. (Leppiniemi & Kykkänen 2009, 175.) Kirjanpitäjä voi tehdä tilinpäätöksestä esimerkiksi tunnuslukuanalyysin. Tunnuslukuanalyysin tarkoitus on laskea tilinpäätösinformaatiosta erilaisia tunnuslukuja ja arvioida niiden perusteella yrityksen taloudellisia toimintaedellytyksiä (Salmi 2006, 226).

Kirjanpidossa liiketapahtumat kirjataan kirjaussääntöjen mukaan erinimisille tileille. Liiketapahtuman tyypin mukaan tilit jaetaan tiliryhmiin. Näitä ryhmiä ovat raha- ja saatavatilit, pääomatilit, menotilit, tulotilit ja tilinpäätöstilit. Yleisimmät raha- ja saatavatilit ovat kassa-, pankki- ja myyntisaamistilit. Pääomatileissa yleisempiä ovat laina-, ostovelka- ja yritysmuodosta riippuvainen oman pääoman tili. Menotilejä voi olla ostolle,



koneille, kalustolle, sähkölle, vuokralle ja monelle muulle. Tulotileissä taas tavallisimpia ovat myynti-, työ-, korjaus-, vuokra-, korko- ja osinkotulotili. (Tomperi 2013, 18–29.) Asiakkaille tärkeitä tiliryhmiä ovat meno- ja tulotilit. Niiden avulla voidaan seurata hyvinkin yksityiskohtaisesti juuri niitä menoja ja tuloja, joita asiakas haluaa. Jos asiakkaalla on esimerkiksi erilaisia työprojekteja, voidaan jokaiselle projektille luoda omat kustannuspaikat, jonka alla on eri tilejä. Näin voidaan seurata kunkin projektin kuluja ja tuottoja sekä verrata niitä muihin projekteihin. Kirjanpitäjä voi tuottaa näistä raportin asiakkaalleen sovituin väliajoin.

#### **4.4 Kirjanpidon yhteys verotukseen**

Kirjanpidon byrokratioita on kaksi toinen kirjanpidolle ja toinen verotukselle. Niiden näkökulmat eroavat jonkin verran toisistaan. Kirjanpidon säännöksissä velkojien ja omistajien oikeudet ja tiedontarpeet saavat isomman huomion kuin verotus. Myös tilinpäätöksen laskentasäännöt poikkeat jonkin verran siitä mitä verotuksessa käytetään. Verotuksen näkökulma kirjanpitoon on saada yhteiskunnalle tarpeeksi verovaroja. Verottaja siis valvoo, että yritys ei näytä liian pientä voittoa. Velkojien näkökulmasta kirjanpidon tulosta taas pitäisi näyttää mieluummin varovaisesti kuin liikaa. Kirjanpito on mahdollista hoitaa lainmukaisesti ilman, että verotusta otetaan huomioon. Näin ei kuitenkaan kannata tehdä, sillä se saattaisi johtaa hallitsemattomiin veroseuraamuksiin. (Leppiniemi 2013a, 53–54.)

Leppiniemi (2013a) sanoo, että periaatteessa verolainsäädäntö on veroilmoituksen täyttämisen ohje. Kirjanpidon ja verotuksen laskentasäännöt näyttävät melko itsenäisinä, mutta käytännössä näin ei ole. Esimerkkinä Leppiniemi mainitsee sen, että tilinpäätöstä ja verosuunnittelua tehdään yleensä yhdessä verotuksen ja kirjanpidon lainmukaisten sidonnaisuuksien vuoksi. Verolainsäädännössä on joitakin kirjanpitoa koskevia kohtia. Jos ne ovat ristiriidassa kirjanpitolain kanssa, noudatetaan sitä, kumman vaatimus on laajempi. (Leppiniemi 2013a, 55)

Yritys joka tuottaa voitto joutuu maksamaan veroa. Kaikkia verovelvollisia koskeva tulojen verottamista säätelevä laki on tuloverolaki. Liikkeen- ja ammatinharjoittajien verotettavan tulon määräytymistä säädellään elinkeinoverolaissa. Maatila harjoittavien verotussäännökset ovat maatilatalouden tuloverolaissa. Laki varojen arvostamisesta

verotuksessa säätelee tuloverolaisissa säädetyn pääomatulo-osuuden perusteena olevaa nettovarallisuuden arvon laskentaa sekä osakkeen matemaattisen arvon ja kiinteistöveron perusteena olevan kiinteistön arvon laskentaa. Ennakonkantoa ja ennakonpidätystä säädellään ennakonperintälaisissa ja verotuksen toimittamista sekä ilmoitusvelvollisuutta säädellään lailla verotusmenettelystä. (Tomperi 2013, 184.)

Eri yhtiömuotoja verotetaan eri tavalla. Yksityistä elinkeinoharjoittajaa verotetaan yrittäjän omassa henkilökohtaisessa verotuksessa. Elinkeinotoiminnasta saadut tulot jaetaan verotettavaksi yrittäjän pääomatulona ja ansiotulona. Elinkeinoyhtymiä eli avoimia ja kommandiittiyhtiöitä ei myöskään käsitellä erillisinä verovelvollisina. Niiden elinkeinotoiminnan tulos jaetaan aikaisempien vuosien tappioiden vähentämisen jälkeen verotettavaksi yhtiömiesten tulona. Poiketen yksityisestä elinkeinoharjoittajasta elinkeinoyhtymien tappiota ei jää yhtiömiehille, vaan se jää vähennettäväksi seuraavien vuosien tulosta. Yhteisöt eli osakeyhtiöt ja osuuskunnat ovat itsenäisiä verovelvollisia. Niiden tulosta ei veroteta omistajien henkilökohtaisessa verotuksessa vaan yhteisö maksaa tulostaan yhteisön tuloveroa. (Tomperi 2013, 188–192.)

Tuloverotuksessa ja arvonlisäverotuksessa ilmoitusvelvollisuus toteutetaan kirjanpitoon nojaten. Veroilmoituksessa annetut tiedot pohjautuvat pääasiassa kirjanpitoon. Kirjanpitoa järjestettäessä tulee ottaa huomioon verotus, jotta verotusta varten vaadittavat tiedot saadaan helposti. Kaikki menot eivät ole verotuksessa vähennyskelpoisia eivätkä tulot veronalaisia. Myöskään arvonlisäveroa ei saa kaikista ostoista vähentää. Verotettavan tulon selville saamiseksi kirjanpidon tuottamaan tulokseen tehdään tiettyjä vähennyksiä ja lisäyksiä. Kirjapidosta pitää voida helposti tarkistaa verotusta varten annettujen tietojen oikeellisuus. (Leppiniemi & Kykkänen 2009, 179–180.)

Verotettavaa tulosta voidaan säädellä tuloksen laskemisen liikkumisvaraa sääntelemällä. Luonnollisen henkilön elinkeinotoiminnasta saaman tulon verorasitukseen vaikutetaan ansio- ja pääomatulo-osuuksien määrää säätelemällä. Tämä tapahtuu yrityksen nettovarallisuuden määrään vaikuttamalla. Tuloksen verosuunnittelun lisäksi on siis myös nettovarallisuuden verosuunnittelu. (Leppiniemi & Walden 2010, 42.) Nettovallisuus on liiketoimintaan kuuluvien varojen ja velkojen erotus. Eri varallisuuksilla on erilaisia arvostamistapoja, joita säätelee laki varojen arvostamisesta verotuksessa. Rahoitusomaisuudet arvostetaan nimellisarvoonsa, kuitenkin enintään todennäköiseen arvoonsa. Vaihto-omaisuus arvostetaan hankintameno, kuitenkin mahdollisella epäkuranttiudel-

la vähennettynä. Pysyvät vastaavat eli käyttöomaisuus arvostetaan poistamattomaan hankintamenuon. Poikkeus on käyttöomaisuuskiinteistöt ja -arvopaperit, jotka arvostetaan verovuotta edeltäneen vuoden vertailuarvoon, jos se on poistamatonta hankintamenuon suurempi. (Tomperi 2013, 188–189.)

Niin tilinpäätös kuin verotuskin on tiukasti säädeltyä ja niihin liittyy voimakas ulkopuolinen intressi. Näiden lainsäädäntöjen laiminlyöminen voi johtaa yrityksen tiukan tarkastelun alle ja hallitsemattomiin seuraamuksiin. Silti on paljon vaihtoehtoja, joilla yrityksen verosuunnittelua voidaan rakentaa. (Leppiniemi 2013a, 61.)

## 5 AISIAKKAAN HYÖDYT KIRJANPIDON ULKOISTAMISESSA

Ulkoistamista voidaan pitää alihankinnan lajina. Siinä yritys siirtää jonkin toimintonsa ulkopuolisen yrityksen hoidettavaksi. Ulkoistamiselle voi olla monia syitä ja myös sen hyödyt ovat moninaiset. Ulkoistetun toiminnon hoitavasta yrityksestä tulee ulkoistajan yhteistyökumppani ja perinteiset yrityksen määrittelyrajat hämärtyvät. (Kiiha 2002, 1–3.)

Ulkoistettaessa määritellään yrityksen ydinsaaminen. Se ei ole sama asia kuin ydinliiketoiminta. Ydinsaamista ei yleensä ulkoisteta, mutta kaikki muu voidaan ulkoistaa. Ulkoistaminen vaikuttaa yrityksen tehokkuuteen. Asiantuntevat alihankkijat voivat suorittaa toiminnon tehokkaammin. Ulkoistajayrityksen rakenne kevenee, kouluttautumistarve vähenee ja monet hankinnat vähenevät, mikä tuo kustannussäästöjä. Monesti toiminnon toteuttaminen itse vähentää joustavuutta pitkällä aikavälillä. (Kiiha 2002, 4–5.)

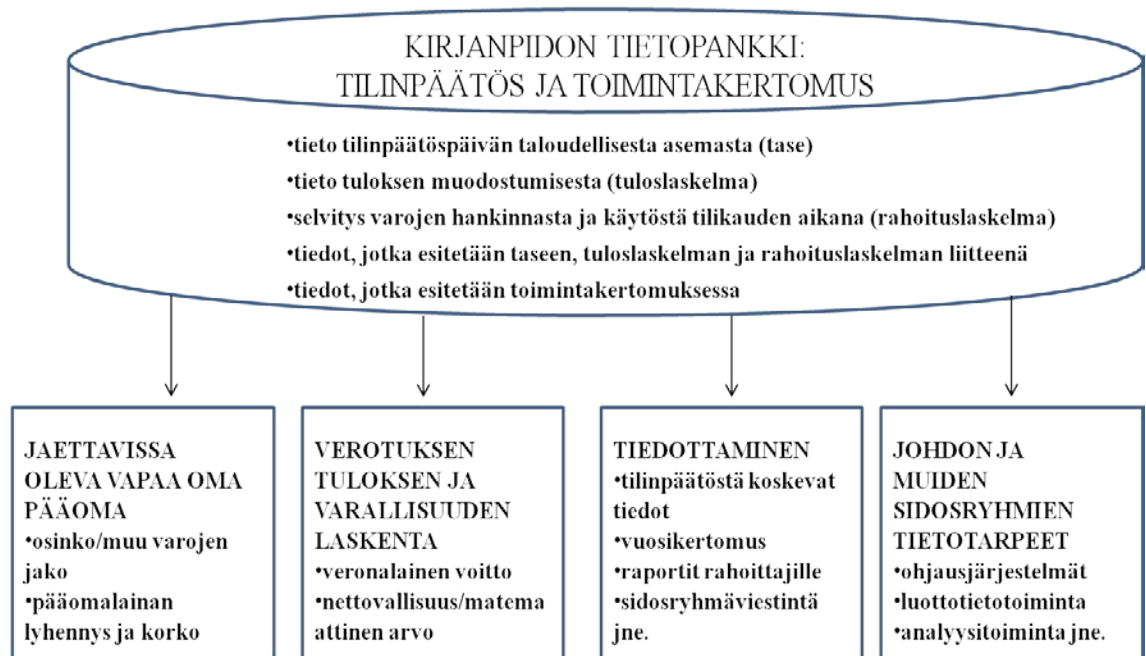
Asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen suhde tuottaa asiakkaalle hyötyä Grönroosin (2010) mukaan kolmessa kategoriassa. Hyvin toimivassa asiakassuhteessa asiakas arvostaa varmuutta. Kun asiakas uskoo ja luottaa palveluntarjoajaan sen epävarmuus häviää. Toisessa kategoriassa sosiaalisia hyötyjä syntyy, kun asiakas ja yritys tuntevat toisensa ja ovat hyvissä väleissä keskenään. Tämä taas nostaa varmuuden tuntemisen osa-aluetta edelleen. Kolmas hyötykategoria on erikoiskohtelu. Tiettyä asiakasta saateen kohdella eri tavalla kuin muita. Koska jokainen asiakas ja palveluntarjoaja ovat erilaisia voi hyötyjä olla myös näiden kategorioiden ulkopuolta. Suhteeseen kuulumisessa pitäisi loppujen lopuksi olla taloudellista hyötyä. (Grönroos 2010, 65–66.)

Kirjanpitäjien käyttämät järjestelmät ovat kehittyneet niin huimaa vauhtia, että taloushallinnon ammattilaisillakin on välillä vaikeuksia pysyä perässä. Yksittäiset yrittäjät ovat tässä vielä huonommassa asemassa. Tilitoimisto tarjoaa asiakkaille helpotusta heidän elämäänsä. (Apunen 2010, 17–18.) Yli 90 % yrityksistä Suomessa on ulkoistanut taloushallintonsa ja suosio näyttää olevan kasvussa. Tilitoimisto on erikostunut lisäarvo tuottavaan taloushallinnon kokonaisuuden hoitoon. Tilitoimistosta riippuen ne pystyvät tekemään kaiken palkanlaskusta, laskutukseen ja maksujen valvontaan ja paljon muuta. Tilitoimisto voi olla yrityksen koko talousosasto, jolloin yrittäjälle jää aikaa ydintoimintojen hoitamiseen. (Ahvenniemi 2014a.)

Tilitoimistojen keskeinen missio on tuottaa lisäarvo asiakkaille taloushallinto-osaamisella. Kirjanpitäjät pyrkivät turvaamaan yrityksen oikeusnäkökulmaa, kun asiat tehdään lain vaatimalla tavalla. Neuvonnalla ja konsultoinnilla halutaan edistää asiakkaiden kilpailukykyä. (Ahvenniemi 2014a.)

Kirjanpidosta syntyvälle tilinpäätökselle ei kirjanpitolaissa ole säädetty tiettyä hyödyntämistehtävää. Vaikka useassa eri laissa, kuten osakeyhtiölaissa, on tilinpäätöstä koskevia säännöksiä, ei niissä säädetä miten tilinpäätöstä tulisi hyödyntää. (Leppiniemi & Walden 2010, 46.) Jos yrittäjällä ei ole tietoa tilinpäätöstä koskevista säännöksistä on yrittäjän etu, että hän teettää sen kirjanpidon asiantuntijalla. Näin yrittäjä säästää aikaa ja vaivaa. Sama koskee verotusta ja verosuunnittelua juurikin siksi, että niistä on säädöksiä eri lainsäädännöistä.

Tilinpäätös on yritystä koskeva laaja tietopankki. Se tarjoaa tietoja muun muassa jaettavasta vapaasta pääomasta. Myös verotettava tulo johdetaan pääasiassa tilinpäätöksestä. (Leppiniemi & Walden 2010, 46.) Seuraavaksi on tilinpäätösinformaatiosta ja sen hyödyntämistehtäviä havainnollistava kuvio 3.



KUVIO 3. Tilinpäätösinformaatio ja sen hyödyntämistehtävät (Leppiniemi & Walden 2010, 47.)

Asiakkaan kirjanpidosta saamia hyötyjä ei tunnu lueteltavan selkeästi ja yksiselitteisesti missään kirjallisuudessa tai asiantuntijajulkaisuissa. Keräsin alla olevan listan kaikesta tätä opinnäytetyötä ja toimeksiantajan työtä varten lukemastani. Listasin vain yleisimmät hyödyt, joita kirjanpito tilitoimistossa tuottaa. Jokainen tilitoimisto voi itse luoda asiakkailleen lisäarvoa tuottavia palveluja, joista asiakas saa taas uusia hyötyjä. Tärkein hyöty kirjanpidosta näyttäisi kuitenkin olevan sen yrityksen taloudellisesta tilanteesta tuottama informaatio.

- kirjanpito- ja tilinpäätöstietojen saaminen vaivattomasti ja kustannustehokkaasti
- kokonaiskuvan hahmottaminen yrityksen liiketoiminnasta tilinpäätöksen sekä välitilinpäätösten avulla
- tunnuslukujen laskeminen ja seuranta
- asiantuntevaa apua ongelmakohtien huomaamisessa
- verosuunnittelu
- asiantunteva palvelu
- tositteiden järjestäminen ja säilyttäminen

## 6 YMMÄRRETÄVÄN ASIAANTUNTIJATEKSTIN RAKENTAMINEN

Usein asiantuntijan työssä on pitkälle kehittynyt asiantuntijan tehtäviin liittyvä sanasto. Esimerkiksi kirjanpitäjän työssä pelkästään tuloslaskelma ja tase ovat täynnä termejä, jotka ovat ammattisanastoa ja, joita ei arkikielessä käytetä. Kirjanpidossa voidaan myös käyttää eri termejä yhdestä ja samasta asiasta. Tästä syystä on tärkeä puhua ja kirjoittaa selkeällä kielellä, kun ollaan tekemisissä asiakkaan kanssa, joka ei ole asiantuntijan kirjanpidon alalla. Kotimaisten kielten keskuksen nettisivuilla (2013) sanotaan, että selkeä kieli, etenkin virkakieli, on jokaisen oikeus. Se helpottaa mahdollisuutta vaikuttaa asioihin. Kun jokin asia on yhteinen, se pitää saattaa yhteiseksi kielen avulla. (Kotimaisten kielten keskus 2013.)

Selkeä kieli on kieliopillisesti oikeanlaista, mutta siinä on silti käytetty innostavia ja värikkäitä ilmauksia, jotka sopivat käyttötarkoitukseen. Se on havainnollista ja helppotajuista. Selkokieli on eri asia kuin selkeä kieli. Selkokieli on kieli lukemisen ja ymmärtämisen vaikeuksista kärsiville ihmisille. (Metsäaho 2013, 17–18.)

Tekstin kirjoittaminen lähtee aina liikkeelle suunnittelusta. On tärkeää miettiä kenelle kirjoittaa ja mitä kohde jo tietää kyseisestä aiheesta. Kohderyhmän mukaan määräytyy kirjoittamisen kieli ja sävy. Lukija pitää asettaa ykköseksi eikä lähteä liikkeelle kirjoittajan omista tarpeista. (Metsäaho 2013, 52–55.) Tekstin lukemisesta tekee mielenkiintoista ja helpompaa eripituiset virkkeet ja lauseet. Pelkistä päälauseista koostuva teksti on töksähtelevää. Verbien käyttäminen lyhentää lauseita ja helpottaa ymmärtämistä. Abstraktia kieltä tulisi välttää. Lukija ymmärtää asiat paremmin kuin niistä puhutaan konkreettisesti eli havainnollisesti. (Metsäaho 2013, 18–26.)

Yritysmailmassa, tuotteiden kehittämisestä aina myyntipuheisiin sekä teksteihin asti, asiakkaasta on hyvä käyttää yksikön toista persoonaa. Asiakkaalle kerrotaan miten sinä hyödyt ja mitä sinun tulisi tehdä. Kirjoittaessa käytetään konkreettisia ilmaisuja ja kirjoitetaan aktiivissa, eli kuka tekee ja mitä. Kannattaa suosia maanläheisiä ja helposti ymmärrettäviä lupauksia. (Apunen 2010, 21.) Lohtajan ja Kaihiovirta-Revon (2007, 91) mukaan suunniteltu viestintä vähentää yllätyksiä ja tukee yrityksen liiketoimintaa.

Ihmisen aikaisempi tietorakenne vaikuttaa siihen, miten hän omaksuu ja ottaa vastaan tietoa. Toiset ovat visuaalisia ja toiset taas verbaalisia ihmisiä. Informaatio on hyvä tarjota erilaisissa muodoissa, koska kukaan ei toimi yhden aistin varassa. Informaatio tulisi rakentaa eritasoisiksi kuitenkin niin, että yleiskuva on nähtävissä heti. Eritasojen välillä tulee olla hakupolkuja helpottamassa tiedon löytymistä. (Mäkinen & Vuorio 2002, 30–31.) Tekstejä ja raportteja luetaan erilaisissa tilanteissa ja erilaisia tarpeita varten. On siis hyvä pyrkiä rakentamaan tekstiin itsenäisiä, itsessään toimivia osia. Näin lukija voi tarvittaessa silmäillä tekstiä ja poimia sieltä häntä kiinnostavat kohdat. Liitteisiin kannattaa viitata varoen. Varsinaisesta tekstistä hetkeksi pois siirtyminen häiritsee lukemisen selkeyttä. Tekstin ulkoasusta tulee selkeä käyttämällä visuaalisia tehokeinoja kuten lihavoitinta. Hyvä teksti vastaa ihmisten erilaisiin informaation omaksumistapoihin. (Uimonen 2003, 79.)

Otsikot ovat tärkeitä etenkin lukijaa ajatellen. Niiden tulisi olla riittävän täsmällisiä ja kuvaavia, jotta lukija löytää tarvitsemansa helpoimmin. Otsikko kuvaa mikä on tekstin ydin. Otsikoinnissa ei tarvitse olla turhan tiukka. Niillä voi leikitellä, jos se muuten sopii tyyliin. Heti otsikon jälkeen tärkeintä lukijan huomion ylläpitämisessä on aloitus. Hyvä alku ei ole liian teoreettinen tai pitkäveiteinen, vaan houkuttelee lukijan lukemaan. Työelämän teksteistä liian laveasti kirjoitettu alku voi saada asiakkaan kyllästymään. Siksi työelämätekstissä kannattaa mennä suoraan asiaan. (Metsäaho 2013, 59–60.)

Ammattisanaston käyttäminen teksteissä riippuu siitä kenelle kirjoitat. Lukijalle vieraita sanoja kannattaa välttää. Jos ne ovat välttämättömiä, pitää ne selittää esimerkkien ja kuvausten avulla. (Uimonen 2003, 81.) Toistoa ei tekstin kielenkäytöstä kannata pelätä. Lukija sietää toisto paljon enemmän kuin kirjoittaja luulee. Lukija lukee tekstiä paljon suurpiiteisemmin eikä näin huomaa toistoa yhtä helposti kuin sen kirjoittaja. (Uimonen 2003, 92.)

Lukija hahmottaa tekstistä ensimmäisenä ulkoasun. Lukemisen halu pitää herättää jo tekstin ulkoasun muotoilulla. Teksti asetellaan sen mukaan, mikä on kohderyhmä ja tavoite. Kirjasin valinnalla vaikutetaan helppolukuisuuteen. Kirjasimet, joissa on pienet pääteviivat, sitovat kirjaimet yhteen ja helpottavat lukemista. Groteskit eli päätteettömät kirjasimet, kuten Arial, sopivat sähköisiin teksteihin paremmin. (Lohtaja & Kaihiovirta-Repo 2007, 87.)



Uimonen (2003), kirjassaan Taitoa tekijälle tehoa teksteihin, kehottaa olemaan kirjoitustussa tekstissä ystävällinen. Valita voi sinutteletko vai teititteletkö, kunhan pohtii mikä on tavoite suhteessa lukijaan. Sinuttelu voi tuntua tietyissä tilanteissa tehokkaammalta kuin etäinen teitittely. Kiitos, anteeksi ja ole hyvä -sanoja käytetään suomen kielessä melko vähän. Uimosen mukaan kaikkein suurin kohteliaisuus lukijalle on kuitenkin kirjoittaa selkeää kieltä. (Uimonen 2003, 93.)

## 7 TOIMEKSIANTOTYÖ

### 7.1 Kysely toimeksiantajan kirjanpitäjille

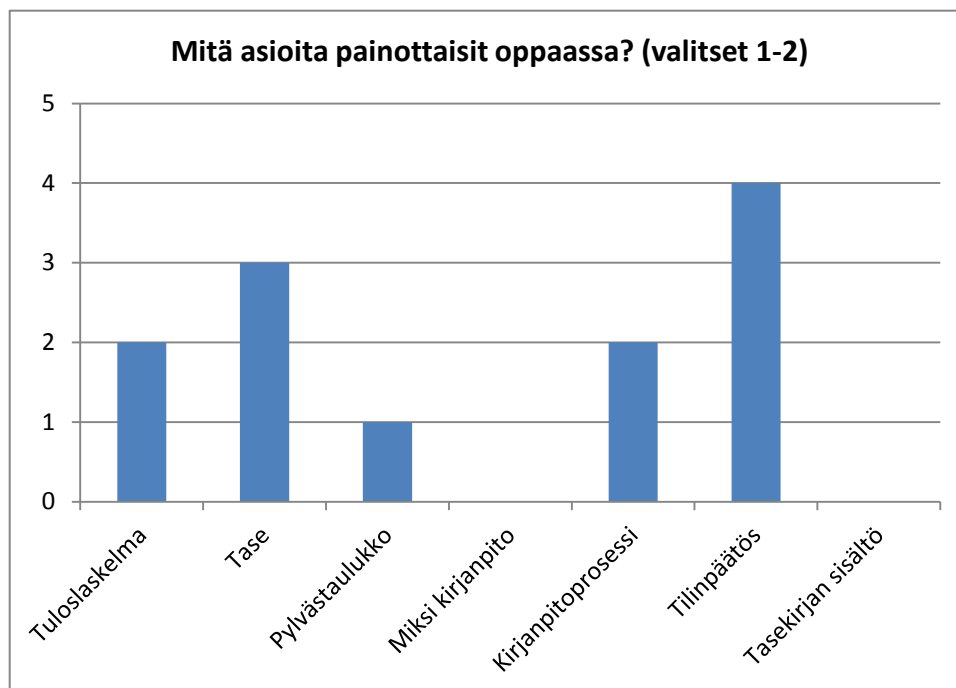
Opinnäytetyön toimeksiantajan kirjanpitäjille toteutettiin pienimuotoinen kysely asiakkaan heille esittämistä kysymyksistä. Kyselyn tarkoitus oli selvittää millaista opastusta kirjanpidon alkeista asiakkaat kirjanpitäjien mielestä tarvitsevat. Toimeksiantajan Tampereen toimipisteessä on 12 kirjanpitäjää ja Ylöjärvellä neljä.

Kysymyslomakkeella voi olla avoimia, monivalinta tai asteikkoihin eli skaaloihin perustuvia kysymyksiä. Asteikko- ja monivalintakysymykset ovat avoimia helpompia käsitellä etenkin koneellisesti. Avoimilla vaihtoehdoilla taas pyritään etsimään näkökulmia, joita tutkija ei ole etukäteen osannut ajatella. Avoimet voi olla sisällöltään kirjavia ja luotettavuudeltaan kyseenalaisia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 198–201.)

Kysely toteutettiin Tampereen ammattikorkeakoulun E-lomake -ohjelmalla sähköisesti tammikuussa 2014. E-lomake-ohjelman luoma linkki lähetettiin opinnäytetyön toimeksiantajalle sähköpostilla ja toimeksiantaja edelleen lähetti sitä yrityksen kirjanpitäjille. Kirjanpitäjän työhön ja asiakkaisiin liittyviä kysymyksiä oli kuusi. Kysymyksistä suurin osa oli avoimia kysymyksiä, mutta mukana oli myös kaksi monivalintakysymystä. (liite 1.)

Kyselyyn vastasi kuusi kirjanpitäjää. Työnimike yhdellä oli KLT-kirjanpitäjä ja muilla kirjanpitäjä. Kirjanpitäjän työtä he olivat tehneet kahdesta vuodesta 25-vuoteen. Kysely toimi sekä toimeksiantajalle toteutettujen oppaiden sisällön ohjenuorana kuin myös opinnäytetyön teoriaosuuden lähdemateriaalina. Kirjanpitäjiltä kysyttiin muun muassa minkä asioiden selittämiseksi he antaisivat oppaassa painoarvoa. Vastausvaihtoehtoja olivat tuloslaskelma sisältö, taseen sisältö, tilinpäätös, tasekirjan sisältö, Homeroksen kuukausittain asiakkaille lähetettävän liikevaihtoa kuvaan pylvästaulukon selittäminen, kirjanpidon prosessin selittäminen ja selittäminen miksi kirjanpitoa tehdään. Valita sai yhden tai kaksi vaihtoehtoa. Kirjanpitäjät antoivat eniten ääniä tilinpäätökselle ja taseen selittämiseksi. Näitä asioita oppaissa pyrittiin avaamaan eniten. (taulukko 1.)

TAULUKKO 1. Asioiden painoarvo oppaissa



## 7.2 Oppaan sisällön rajaaminen ja työn vaiheet

Toimeksiantotyö lähti liikkeelle yhteisestä palaverista tammikuussa 2014, jossa sovittiin asiakkaille suunnattavan oppaan tekemisestä. Opas päätettiin suunnata aloitteleville tai muutaman vuoden toiminnassa olleille yrityksille. Tarkoituksen on, että se jaetaan asiakkaille tilinpäätösten yhteydessä. Oppaan toinen tarkoitus on toimia asiakkaille järjestettävien koulutusten pohjana ja kirjanpitäjät voivat tukeutua siihen asiakaskontakteissaan. Ensin tarkoitus oli luoda yksi opas, mutta myöhemmin päädyttiin erottelemaan opas toiminimelle ja opas osakeyhtiöille. Oppaiden tärkeimmäksi tehtäväksi muodostui tarkoitus auttaa asiakasta ymmärtämään, miksi kirjanpitoa tehdään sekä auttaa asiakkaan ja kirjanpitäjän välistä kommunikaatiota avaamalla keskeisimpiä kirjanpidon termejä.

Yhdessä toimeksiantajan kanssa sovittiin, että tarkoitus on antaa vain perusinformaatiota kirjanpidosta ja jättää pois sellaiset asiat, joista kirjanpitäjän on helppo kertoa aina asian tullessa ajankohtaiseksi. Oppaista jäi pois asioita kuten tositteiden säilyttämisen aikarajat ja taseen harvinaiset erät kuten liikearvo. Oppaat tullaan jakamaan melko pienille yrityksille, joten myös konsernia koskevat asiat päätettiin jättää pois. Tuloslaskelman osalta päätin itse käsitellä vain kululajikohtaista tuloslaskelmaa, koska se on yleis-

sempi etenkin pk-yritysten parissa. Lyhennetty tuloslaskelma jäi pois, koska toimeksiantaja ei tee sellaista.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa jatkui puhelimitse ja sähköpostitse. Kysely toimeksiantajan kirjanpitäjille toteutettiin parin viikon kuluttua ensimmäisestä palaverista. Reilun kuukauden työskentelyn jälkeen pidettiin välipalaveri. Siinä oppaiden sisältö käytiin läpi ja pohdittiin, mitä asioita oppaaseen voisi vielä lisätä ja mitä ottaa pois.

Oppaat rakennettiin sanakirjan tyyppisesti. Kirjanpitoon liittyvien termien valintaa ohjasi ammattikirjallisuus sekä toimeksiantajan kirjanpitäjille teetetty kysely. Tekstiin kirjanpitoon liittyvät termit tummennettiin. Joitakin kirjanpitäjän työtä helpottavia ohjeita asiakkaalle alleviivattiin. Oppaat kirjoitettiin puhuttelevaa sinä-muotoa käyttäen, jotta se olisi asiakkaalle helpommin lähestyttävä. Liitteestä 2. löytyvät oppaiden tekemisessä käytetyt lähdemateriaalit.

Lopullinen työ luovutettiin toimeksiantajalle huhtikuun 2014 alussa. Asiakkailta oli tarkoitus kerätä toukokuun alussa palautetta oppaista, mutta sitä ei ehditty toteuttaa ennen opinnäytetyön valmistumisen ajankohtaa.

## 8 POHDINTA

Kirjanpito on palvelu, mikä taas tekee kirjanpitäjistä asiakaspalvelijan. Koska kirjanpito on lakien säätelemää, ovat kirjanpitäjän tarjoamat palvelut usein melko samanlaisia. Tällöin asiakkaan on vaikea tehdä eroa eri tilitoimistojen palvelujen välillä. Tämän päivän kirjanpitäjän työssä asiakaspalvelijan ja markkinoinnin rooli on kasvanut. Myös tietokoneavusteisuus on vapauttanut kirjanpitäjät monista rutiineista, joten he pystyvät kehittämään asiakkaille yhä monipuolisempia palveluja.

Aina asiakas ei kuitenkaan ole kovin yhteistyöhaluinen. Tämä voi johtua siitä, että asiakas ei ymmärrä, mitä hyötyjä kirjanpito voi hänelle tarjota. Voidakseen motivoida asiakasta yhteistyöhön kirjanpitäjän tulee tuottaa asiakkaalle sellaista lisäarvoa, josta asiakas on valmis maksamaan. Yrittäjän kirjanpidon ulkositamisen hyödyt ovat monet. Tärkeää on, että asiat tulee tehtyä lainsäädännön vaatimalla tavalla, ettei lakien laiminlyönnistä tule seuraamuksia. Tärkein kirjanpidon tuottama hyöty on asiakkaalle tuotettu informaatio hänen yrityksen talouden ohjaamista varten.

Toisinaan asiakkaan voi olla helpompi ymmärtää asiakassuhteesta saamansa hyöty, jos hän saa siitä konkreettisen tuotteen. Konsultointiyritys ICMI Oy vuosina 2006–2008 teettämän kyselyn mukaan ylimmän johdon keskeisinä työkaluina pidetään tänäkin päivänä tuloslaskelmaa ja tasetta (Hellman & Värilä 2009. 42). Voisimmeko ajatella, että alkaisimme puhua tuloslaskelmasta ja taseesta tuotteena. Näin voisimme ohjata asiakasta huomaamaan, että hän ei saa kirjanpitäjältä vain palveluja vaan konkreettisia tuotteita. Myös kirjanpidon asiakkaiden käsitystä siitä, että kirjanpitoa tehdään vain verottajaa varten, tulisi pyrkiä muuttamaan. Asiakkaan näkökulmasta voisi olla helpottavaa tietää, että kirjanpitolaissa suuremman huomion saa velkoja ja omistaja kuin verojenmaksu.

Kaikkea vastuuta asiakkaan ja kirjanpitäjän yhteistyön toimivuudesta ei kuitenkaan voi sysätä kirjanpitäjän vastuulle. Hyvässä asiakassuhteessa myös asiakas vaikuttaa suhteen toimivuuteen. Voidakseen kommunikoida sujuvammin kirjanpitäjänsä kanssa asiakkaan olisi hyvä tuntea edes jonkin verran kirjanpidon peruskäsitteitä ja kirjanpidon prosessin kulkua. Tositteiden toimittaminen kirjanpitäjälle on asiakkaan vastuu.

Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa tilitoimiston asiakkaille opas kirjanpidon peruskäsitteistä. Tarkoitus oli kertoa asioista ymmärrettävästi ilman vaikeita kirjanpidollisia ter-

mejä. Oppaita tehtiin kaksi, toinen toiminimille ja toinen osayhtiöille. Oppaiden tekemisessä kuunneltiin toimeksiantajan kirjanpitäjien toiveita siitä, millaisia asioita oppaissa tulisi korostaa. Kirjanpitäjille tehdyn Internet-kyselyn sijaan olisi voitu käyttää haastattelua. Siinä olisi voinut nousta esille asioita, joita ei kyselyä tehdessä osattu ottaa esille. Haastattelu olisi myös ollut minulle opettavaisempi kokemus, koska olisin päässyt kasvotusten kirjanpitäjien kanssa. Oppaita alettiin tehdä vuoden alussa, jolloin kirjanpitäjille on kiire tilinpäätösten kanssa. Koska kyselykaavake antaa haastattelua enemmän vapauttaa koska siihen vasta päädyttiin haastattelun sijaan kyselyyn.

Haaste oppaiden tekemisessä oli oppaisiin tulevien asioiden rajaaminen. Asiakas ei jaksa lukea monen kymmenen sivun pituisia ohjeistuksia. Mielestäni aiheen rajaaminen onnistui lopulta hyvin. Oppaat sisältävät kirjanpidon peruskäsitteitä ja auttavat asiakkaan ja kirjanpitäjän välisessä kommunikaatiossa. Suurimmaksi haasteeksi oppaiden tekemisessä koin asioiden kirjoittamisen ymmärrettävästi ilman, että ilmaisuun ei tulisi asiavirheitä.

Tämän opinnäytetyön tavoite oli tutustua kirjanpitäjän työhön asiakaspalvelun näkökulmasta. Työn tavoite täyttyi mielestäni melko laajasti. Koska toimeksiantajalle toteutettuja oppaita ei julkaista, oli oppaiden sisällön ja asiakaspalvelusta kertomisen yhdistäminen vaikeinta teoriaosuuden tekemisessä. Mielenkiintoisen työstä teki se, että kirjanpitäjän työ asiakaspalvelija on hyvin ajankohtainen aihe.

Tulevaisuus tuo kirjanpitäjille ja taloushallinnon alalle uusia haasteita. Moni rutiininomainen asia tullaan hoitamaan entistä tehokkaammin ja reaaliaikaisemmin. Vaikeissa taloustilanteissa asiakkaiden vaatimukset kasvavat. Asiakkaat osaavat myös entistä enemmän vaatia palvelun sisältöä, yhteiskuntavastuuta ja eettistä tuotantoa. Uusi asiakassukupolvi arvostaa vahvoja siteitä ja kumppanuutta. (Ahvenniemi 2014b.) Toisaalta tilastokeskuksen (2014) mukaan uusien yritysten perustamisen määrä väheni vuonna 2013. Samaan aikaan lopettaneiden yritysten määrä kasvoi. (Tilastokeskus 2014.) Tämä voi tarkoittaa, että tilitoimistojen välinen kilpailu asiakkaista voi tulevaisuudessa lisääntyä. Kirjanpitäjän työn voisi sanoa olevan eräänlaisessa murroksessa, jossa hyvällä asiakaspalvelulla on suuri rooli. Tämä opinnäytetyö käsittelee siis erittäin ajankohtaista aiheita.

## LÄHTEET

Ahvenniemi, J. 2011. Talouden suhdanteiden arvaamattomuus. Kolumni. Tilisanomat 18.10.2011. Luettu 19.3.2014. <http://www.tilisanomat.fi/node/1655>

Ahvenniemi, J. 2013. Kirjanpito on kivaa. Tilisanomat 4/2013, 3.

Ahvenniemi, J. 2014a. Millaista on työskennellä tilitoimistossa?. Opetusmateriaali/äänitallenne. Kuunneltu 26.3.2014.  
<http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistotyö/main.html>

Ahvenniemi, J. 2014b. Uusi taloushallinto 2025. Tilisanomat. Julkaistu 22.1.2014. Luettu 21.4.2014. <http://www.tilisanomat.fi/kolumni/uusi-taloushallinto-2025>

Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501.

Apunen, A. 2010. Tuotteistajan opas taloushallinnon asiantuntijoille. Helsinki: Taloushallintoliiton Julkaisut Oy.

Denny, R. 2006. Motivate to win. Hot to motivate yourself and others. 3. painos. London ja Philadelphia: Kogan pake.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.

Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 4. painos. WSOYpro.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu painos. Edita Publishing Oy.

Hellman, K. & Värilä, S. 2009. Arvokas asiakas. Talentum Media Oy.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 15.-17. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Homeros Oy. 2014. Luettu 14.1.2014. <http://www.homeros.fi/infosivut>

Holtari, S. 2012. Tilitoimistot ketjuuntuvat vähin äänin. Nettiartikkeli. Talouselämä 24.10.2006. Päivitetty 5.1.2012. Luettu 26.3.2014.  
<http://www.talouselama.fi/uutiset/tilitoimistot+ketjuuntuvat+vahin+aanin/a2052625>

Horsmanheimo, P. & Steiner, M. 2008. Tilintarkastus: asiakkaan opas. Helsinki: WSOYpro.

Hynynen, J. 2013. Ilmaa Hintoihin, IRP ja aineeton lisäarvo. Jyväskylä: Kirjakaari.

Jokinen, J. 2014. Aktiivinen taloushallinto voi pelastaa yrityksiä. Tilisanomat 1/14. 35. vuosikerta, 16–19.

Kiiha, J. 2002. Yritystoiminnan ulkoistaminen ja sopimusvastuu. Talentum Media Oy

Kirjanpidon ABC. 2011. Taloushallintoliitto ry. Luettu 24.3.2014.

[http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon\\_abc/](http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon_abc/)

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.

KLT-tutkinto. 2014. Taloushallintoliitto. Luettu 14.3.2014.

<http://www.taloushallintoliitto.fi/klt/klt-tutkinto/>

Koskela, M. 2012. Pk-yrittäjän ja tilitoimiston yhteistyö. Tilisanomat 2/2012, 38–40.

Kotimaisten kielten keskus. 2013. Selkeän kielen päivä 2012. Päivitetty: 10.10.2013.

Luettu 7.3.2014. <http://www.kotus.fi/index.phtml?s=4549>

Kysely kirjanpitäjille. 2014. Homeros Oy:n kirjanpitäjille tammikuussa 2014 toteutettu kysely. Toteuttaja: Petra Välimäki.

Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut; tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. Helsinki: WSOY .

Leppiniemi, J. 2013a. Tee oikein-älä erehdy tilinpäätöksessä tai verotuksessa. Suomen yrittäjien Sypoint Oy.

Leppiniemi, J. 2013b. Virheellinen tosite, virhe kirjanpidossa. Tilisanomat 4/2013, 36–39.

Leppiniemi, J. & Kykkänen, T. 2005. Kirjanpito, tilinpäätös ja tilinpäätöksen tulkinta. 4. uudistettu painos. WSOYpro.

Leppiniemi, J. & Kykkänen, T. 2009. Kirjanpito, tilinpäätös ja tilinpäätöksen tulkinta. 6. uudistettu painos. WSOYpro.

Leppiniemi, J. & Walden, R. 2010. Tilinpäätös- ja verosuunnittelu. 11. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Lohtaja, S. & Kaihiovirta-Repo, M. 2007. Tehoa työelämän viestintään. Puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle. Helsinki: WSOYpro.

Metsäaho, T. 2013. Työelämän toimivat tekstit. 1. painos. Helsinki: Suomen Yrityskirjat Oy.

Mäkinen, L. & Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Kauppakamari. Gummerus Kirjapaino Oy.

Ojasalo, K. Moilanen, T. Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro Oy.

Osakeyhtiölaki 21.7.2006/624.

Salmi, I. 2006. Mitä tilinpäätös kertoo. 4. painos. Edita Publishing Oy.

Sipilä, J. 1998. Asiantuntija ja asiakas – myymmekö tunteja vai tulosta. WSOY.



Suomen yrittäjät. 2014. PDF-tiedosto. Päivitetty 02/2014. Luettu 14.2.2014.

<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/suomenyrittajat/jasentilastoja/>

Tomperi, S. 2011. Kehittyvä kirjanpito. 13. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Tomperi, S. 2013. Käytännön kirjanpito. 21. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Tilastokeskus. 2010. Ammattiluokitus 2010. Luettu 4.2.2014.

<http://www.stat.fi/meta/luokitukset/ammatti/001-2010/3313.html>

Tilastokeskus 2014. Uusien yritysten perustaminen nihkeää. Julkaistu 23.1.2014. Luettu

14.3.2014. [http://www.stat.fi/til/aly/2013/03/aly\\_2013\\_03\\_2014-01-23\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/aly/2013/03/aly_2013_03_2014-01-23_tie_001_fi.html)

Tulli. 2014. Itrastat Suomessa v.2014. EU-maiden välisen kaupan tilastointi. Luettu 21.4.2014.

[http://www.tulli.fi/fi/suomen\\_tulli/ulkomaankauppatilastot/intrastat/liitteet14/01\\_FIN2014.pdf](http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/ulkomaankauppatilastot/intrastat/liitteet14/01_FIN2014.pdf)

Uimonen, T. 2003. Taitoa tekijälle tehoa teksteihin. Opas tiedottavaan kirjoittamiseen. Taina Uimonen ja Inforviestinä Oy. Tammer-Paino Oy. Tampere. Navigare.

Vaahtera, P. 2013. Tilitoimisto, törkeä rikollinen. Tilisanomat 22.1.2013. Luettu

20.3.2014. <http://www.tilisanomat.fi/content/tilitoimisto-t%C3%B6rke%C3%A4-rikollinen>

Von Nordenflycht, A. 2010. What Is a Professional Service Firm, Toward a Theory And Taxonomy of Knowledge -intensive Firms, Academy of Management Review, Vol. 35 Issue 1. Luettu 19.3.2014.

[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1407347](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1407347)

## LIITTEET

### Liite 1. Kyselylomake

Hei! Olen Tampereen AMK liiketalouden opiskelija ja olen sopinut Sanna Lehtisen kanssa, että teen opinnäytetyöni Homerokselle. Työni aihe on kirjoittaa selkeästi luettava opas asiakkailleen kirjanpidon tuottamien tositteiden ja tilinpäätöksen tulkinnasta. Lisäksi haluan avata asiakkaille, mitä apua kirjanpidosta on heille lakisääteisten pakotteiden lisäksi. Toivoisin, että vastaat alla olevaan kyselyyn, jotta saisin koottua oppaaseen juuri oikeita asioita.

Kysely on täysin luottamuksellinen ja siihen vastataan nimettömästi. Joitakin kohtia lainata opinnäytetyön teoriaosuudessa, mutta asiakkaille jaettavaan oppaaseen niitä ei tule.

Ystävällisin terveisin, Petra Välimäki

1. Titteli:

2. Kauanko olet tehnyt kirjanpitoa työksesi?:

3. Kuinka paljon vuodessa tulee kysymyksiä tuloslaskelman ja taseen tulkitsemisesta?:

- A) Toiminimiltä
- B) Avoimilta- /Kommandiittiyhtiöiltä
- C) 0-2 vuotta toiminnassa olleilta OY:ltä
- D) yli 2v toiminnassa olleilta OY:ltä

VASTAUSVAIHTOEDOT: 0-1, 2-4, enemmän

4. Kerro omin sanoin millaisia ongelmia asiakkaillasi on ollut:

- A) tulkitessaan tuloslaskelmaa
- B) tasetta
- C) pylvästaulukkoa
- D) aloittavalla yrityksellä kirjanpidon käytänteiden ymmärtämisessä

5. Kerro omin sanoin joitakin yleisimpiä kysymyksiä, mitä asiakkaat esittävät kirjanpidosta:

6. Onko sinulla ongelmia selittää jokin sinulle selkeä asia niin, että asiakas ymmärtää sen:

7. Minkä asioiden selittämisessä antaisit eniten arvio oppaassa? (valitse 1-2):

- A) Tuloslaskelma,
- B) Tase,
- C) Tuloslaskelman mukana kuukausittain tuleva pylvästaulukko,
- D) Miksi kirjanpito on tärkeää ja hyödyllistä
- E) Miten kirjanpito prosessi toimii,
- F) Tilinpäätös,
- G) Tasekirjan sisältö

8. Jos asiakkaille selvitettäisiin tarkemmin/muistutettaisiin jostakin sinun työtäsi helpottavasta seikasta, jonka asiakas voi tehdä, mikä/mitä ne olisivat: (kerro muutama mielestäsi tärkein)

9. Sana on vapaa:

## Liite 2. Oppaiden tekemisessä käytetyt lähdemateriaalit

1 (2)

Eskola, A. & Mäntysaari, A. 2007. Talousosaamisen perusteet. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Kirjanpidon ABC. 2011. Taloushallintoliitto ry. Luettu 24.3.2014.  
[http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon\\_abc/](http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon_abc/)

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.

Leppiniemi, J. 2013. Tee oikein-älä erehdy tilinpäätöksessä tai verotuksessa. Suomen yrittäjien Syypoint Oy.

Leppiniemi, J. & Kykkänen, T. 2005. Kirjanpito, tilinpäätös ja tilinpäätöksen tulkinta. 4. uudistettu painos. WSOYpro.

Leppiniemi, J. & Kykkänen, T. 2009. Kirjanpito, tilinpäätös ja tilinpäätöksen tulkinta. 6. uudistettu painos. WSOYpro.

Leppiniemi, J. & Walden, R. 2010. Tilinpäätös- ja verosuunnittelu. 11. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Mäkinen, L. 2002. Pienyrityksen tilinpäätös käytännössä. Helsinki: Talentum Media Oy.

Räikkönen, A. 2014. Hallitus kiristää pääomaverotusta. Arvopaperi. Julkaistu 26.3.2014. Luettu 28.3.2014.  
<http://www.arvopaperi.fi/uutisarkisto/hallitus+kiristaa+paaomatuloveroa/a977249>

Salmi, I. 2006. Mitä tilinpäätös kertoo?. 4. uusistettu painos. Edita Publishing Oy

Yrittäjät.fi. 2014. YEL- vakuutus turvaa vanhuutta ja työkyvyttömyyttä. Luettu 25.3.2014. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/yrittajaihmisena/sosiaaliturvaopas/elakkeet/>

Tilisanomat. 2013. Asiakkaalle on tarjottava kuitti. Julkaistau 27.11.2013. Luettu 27.3.2014. [http://www.tilisanomat.fi/artikkeli/asiakkaalle\\_tarjottava\\_kuitti](http://www.tilisanomat.fi/artikkeli/asiakkaalle_tarjottava_kuitti)

Tomperi, S. 2011. Käytännön kirjanpito. 19. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Tomperi, S. 2013. Käytännön kirjanpito. 21. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Tuloverolaki 30.12.1992/1535.

Verohallinto. 2014. Laskuvaatimukset arvonnisäverotuksessa. Antopäivä 18.10.2012. Luettu 2.4.2014. [http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat\\_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Laskutusvaatimukset\\_arvonlisaverotuksessa%2823291%29](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Laskutusvaatimukset_arvonlisaverotuksessa%2823291%29)

Vero.fi. 2013. Ennakkoverot – liike- ja ammatinharjoittaja Päivitetty 18.12.2013. Luettu 21.3.2014. [http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys\\_ja\\_yhteisoasiakkaat/Liikkeen\\_ja\\_ammattinharjoittaja/Ennakkoverot](http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Liikkeen_ja_ammattinharjoittaja/Ennakkoverot)

2 (2)

Vero.fi. 2012. Ostoihin sisältyvän arvonlisäveron vähentäminen. Päivitetty 19.10.2012. Luettu 21.3.2014. [http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys\\_ja\\_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio\\_ja\\_osuuskunta/Arvonlisaverotus/Ostoihin\\_sisaltyvan\\_arvonlisaveron\\_vahentaminen](http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Arvonlisaverotus/Ostoihin_sisaltyvan_arvonlisaveron_vahentaminen)

Vero.fi. 2013. Tuloverotus – osakeyhtiö ja osuuskunta. Päivitetty 19.12.2013. Luettu 24.3.2014. ([http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys\\_ja\\_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio\\_ja\\_osuuskunta/Tuloverotus](http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Tuloverotus))

Liite 3. Opas kirjanpidon peruskäsitteistä ja kirjanpidon hyödyntämisestä

1 (21)

Salainen