



## **Kiinteistönvälittäjän päiväkirja**

Jesper Perkkiö

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomitutkinto

Amk-opinnäytetyö

2022

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Jesper Perkkiö
<b>Tutkinto</b> Tradenomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Kiinteistönvälittäjän päiväkirja
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 51 + 7
<p>Tämä opinnäytetyö sisältää kiinteistönvälittäjän päiväkirjan. Raportissa käydään läpi kiinteistönvälittäjän työtehtäviä päivittäisellä tasolla, sekä viikkoisilla analyyseillä. Analysoin omaa työtäni ja työtehtäviä, sekä osaamistani. Opinnäytetyössä käydään myös kiinteistönvälittäjän eri sidosryhmiä läpi. Keskityn työssä uusasiakashankintaan, juridisiin ongelmiin ja tiimityöskentelyn parantamiseen.</p> <p>Kiinteistönvälittäjän työtehtävät ovat todella monipuolisia. Työhön kuuluu niin myyntiä kuin asiakaspalveluakin. Tärkeimpiä työtehtäviä ovat oikeat arviolausunnot kiinteistöistä ja osakehuoneistoista, Esittelyiden ja tarjousten kirjaaminen hyvän välitystavan mukaisesti, sekä erilaisten asiakirjojen täyttäminen. Työhön kuuluu myös paljon muuta, kuten asiakirjojen tilaaminen, veroilmoitusten tekeminen ja kaupantekotilaisuudet. Kiinteistönvälittäjänä tarkkuus on todella tärkeää, koska työtehtävät ovat tärkeitä</p> <p>Opinnäytetyön päiväkirja sijoittuu 22.2.2022- 24.4.2022 ajanjaksolle. Seurantaviikoilla teemat ovat uusasiakashankinta, juridiset ongelmat, sekä tiimityöskentelyn parantaminen. Peilaan jokaista teemaa jokaisella seurantaviikolla mahdollisimman kattavan raportin saamiseksi.</p>
<b>Asiasanat</b> Kiinteistönvälitys, juridiikka, uusasiakashankinta, välittäjä

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Lähtötilanteen kuvaus .....	4
2.1	Oman nykyisen työn analysointi.....	4
2.2	Sidosryhmien esittely .....	6
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet.....	8
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyyseineen .....	10
3.1	Seurantaviikko 1 .....	10
3.2	Seurantaviikko 2 .....	14
3.3	Seurantaviikko 3 .....	20
3.4	Seurantaviikko 4 .....	24
3.5	Seurantaviikko 5 .....	29
3.6	Seurantaviikko 6 .....	33
3.7	Seurantaviikko 7 .....	37
3.8	Seurantaviikko 8 .....	42
3.9	Seurantaviikko 9 .....	47
4	Pohdinta .....	51
	Lähteet.....	53

# 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö pitää sisällään kiinteistönvälittäjän päiväkirjan. Opinnäytetyössä käsitellään erilaisia päivittäisiä välittäjän työtehtäviä sekä erilaisia juridisia ongelmia, joita työssä tulee vastaan. Teemoina toimivat uusasiakashankinta ja sen menetelmien parantaminen, juridiset ongelmat sekä tiimityön tärkeys. Tekstissä viitataan kiinteistönvälittäjiin termillä välittäjä. Välittäjän rooli luokitellaan usein myymiseksi, vaikka työ on suurilta osin asiakaspalvelua ja pitää sisällään monia eri työvaiheita perinteisen myyntityön lisäksi.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu Kiinteistömaailma-konsernin alaisena. Kiinteistömaailma on Suomen suurin kiinteistövälitysketju, ja se käsittää noin 100 yritystä ja työllistää noin 650 välittäjää ympäri Suomen. Kiinteistömaailma-ketju on arvostettu vuoden 2022 kuluttajatutkimuksen mukaan Suomen luotetuimmaksi kiinteistönvälitysyrietykseksi.

Toimeksiantajana toimii Kiinteistömaailman toimisto Helsingin Punavuoreessa. Toimin työssäni myyntineuvottelijana ja saan myydä asuntoja samalla tavalla kuin LKV-tutkinnon suorittaneet kollegani. Konttorissamme työskentelee viisi kiinteistönvälittäjää, joista kolme on laillistettuja kiinteistönvälittäjiä, jotka ovat läpäisseet LKV-kokeen.

Välittäjistä jokainen on vastuussa omista kohteistaan ja hoitaa niihin liittyvät asiat, tarvittaessa muut auttavat. Jokaisella on noin kerran viikossa päivystysvuoro. Päivystysvuorossa yksi välittäjistä on toimistolla määritellyn päivystysajan (klo 10–17). Hän hoitaa liikkeeseen tulevat yhteydenotot ja muita päivän tehtäviä, jotka vaihtelevat päivän mukaan. Muutoin välittäjän työ toimeksiantajan kiinteistövälitystoimistossa on hyvin vapaata.

Välittäjät tekevät paljon töitä toimistotyön ulkopuolella esimerkiksi näytöissä, kotikäynneillä ja kaupanteoissa. Välittäjän työssä työympäristönä toimii pääasiallisesti välittäjän oma koti, asiakkaiden kodit sekä jossain määrin välitystoimisto. Välittäjän toimenkuva on laaja, ja siihen kuuluu paljon enemmän kuin ihmiset yleensä ajattelevat. Asunto- ja kiinteistökaupan kuvitellaan olevan hyvin yksinkertaista. Valtaosassa transaktioiden helppous, nopeus, joustavuus ja yksinkertaisuus perustuvat välittäjän hyvään ja laajaan osaamiseen sekä työnteon kautta muodostuneeseen kokemukseen.

Välittäjän työ vaatii paljon enemmän kuin ihmiset monesti ajattelevat. Esimerkkeinä tärkeimmistä tehtävistä: oikean ja markkinan mukaisen arviolausunnon antaminen erilaisista kiinteistöistä ja osakehuoneistoista, esittelyiden pitäminen hyvän välityslain ja -tavan mukaisesti sekä markkinoinnin erilaisten menetelmien hallitseminen. Välittäjän työssä vaaditaan paljon osaamista:

kiinteistönvälityslain tunteminen, myyntineuvotteluiden pitäminen, erilaisten tarjousten kirjaaminen, asiakirjojen laatiminen ja tilaaminen, kaupantekotilaisuuden läpivieminen, veroilmoitusten tekeminen ja niin edelleen. Edellä mainittujen lisäksi välittäjän työssä vaaditaan myös hyviä kommunikointitaitoja, asiakaspalvelutaitoja sekä välityskonsernin- ja lukuisten muiden järjestelmien käyttöä.

Yksi suurimmista syistä uravalintaani kiinteistönvälitysalalla on alan jatkuva muutos ja kehittyminen. Oma tavoitteeni on oppia uutta alasta joka päivä töitä tehdessäni. Koen jo nyt, että kiinteistönvälityksessä tämä toteutuu – voin koko ajan kehittyä ja oppia uusia asioita. Myös alaan kohdistuvat lait, määräykset sekä niin kutsuttu ”hyvä välitystapa” muuttuu ja kehittyy jatkuvasti, joten alalla jo pitkäänkin olleet kohtaavat säännöllisesti uusia asioita ja niiden opettelemista. Välittäjän tiedon määrä on valtava, ja kehityksessä sekä kehittämisesä on monesti kysymys vain olemassa olevan tiedon tuntemisesta, sen käytäntöön saattamisesta sekä määrittelemisestä.

Omia toimintatapoja voi aina kehittää. Opinnäytetyön aikana ja sen pohjalta haluan kehittyä lisää työssäni. Tavoitteenani on oppia käytännön kautta mahdollisimman paljon kiinteistönvälitystyöstä ja oppia kollegoiltaani lisää toimivia toimintatapoja ja -malleja. Haluan jatkuvasti kehittyä asiakastapaamisissa ja uusasiakashankinnassa kaikin eri keinoin sekä oppia välityslaista mahdollisimman paljon. Haluan myös oppia lisää tiimityöskentelystä välitysalalla ja päästä tutustumaan tiimityön etuihin. Välitystyön prosessit ja niiden huolellinen tunteminen ovat myös yksi tavoitteistani, mutta niistä olen jo perillä melko hyvin. Päättävöitteeksi tälle vuodelle olen asettanut sen, että saan LKV-tutkinnon hyväksytysti suoritettua tradenomitutkinnon jälkeen.

Päiväkirjani aikaväli on 21.2.–24.4.2022, josta tähän opinnäytetyöhön tulee liitettynä n. 50–60 työpäivää.

Keskeisimmät ammattikäsitteet ovat LKV-todistus, toimeksiantosopimus, myyntiesite ja taloyhtiön asiakirjat. Toimeksiantosopimus on sopimus asunnon myymisestä. Toimeksiantosopimuksen jälkeen lähetetään myynnin peruuttamislomake ja ohje siihen, jos toimeksiantosopimus tehdään kotimyyntinä. Taloyhtiön asiakirjoihin kuuluvat yleensä isännöitsijäntodistus, energiatodistus, yhtiöjärjestys, tulos- ja taselaskelma sekä joissain tapauksissa lunastuslauseke, joka on määritelty yhtiöjärjestyksessä. Isännöitsijäntodistuksessa on yleensä tiedot taloyhtiöstä sekä myytävästä asunnosta. Se sisältää taloyhtiön remontit, tulevat sekä menneet, taloyhtiön taloudellisen tilanteen ja historian. Yhtiöjärjestys määrittää yhtiön sisäiset toimintatavat sekä säännöt ja on vähän kuin yhtiön sisäinen laki. Yhtiöjärjestys sisältää perustiedot yhtiöstä, huoneistoselitelmän ja muut yhtiöjärjestyksen tiedot. Tulos- ja taselaskelma sisältää yhtiön tulot ja menot. Energiatodistus kertoo taloyhtiön energiamerkinnän, energialuokan ja lämmitysluokituksen. Myyntiesite on kohteeseen tehtävä myyntiä edustava esite.

Päiväkirjassa käytän lähteinä erilaisia blogeja, hyvää välitystapaa, erilaisia kirjoja ja kiinteistolainsäädäntöä. Teksteissä viitataan kiinteistolainsäädäntöön internetin kautta, vaikka siitä on myös kirja saatavilla.

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

Aloitin kiinteistönvälitysalalla viime vuonna opiskelujeni ohella. Olen työskennellyt alalla viime vuoden elokuusta. Oppiminen on ollut todella kovassa vauhdissa, ja lähes päivittäin tulee uusia haasteita ja muistettavia asioita. Ammattitaidon jatkuva kehittäminen on yksi tavoitteistani. Osaan konkreettiset työtehtävät ja omaan hyvät sosiaaliset taidot, joita kiinteistönvälittäjän työssä tarvitaan.

### 2.1 Oman nykyisen työn analysointi

Kiinteistönvälittäjän työ on erittäin monipuolista ja haastavaa. Alalla työskentely vaatii kovaa työntekoa. Työ ei ole vain myyntiä ja uusien asiakkaiden hankintaa. Välittäjältä edellytetään erilaisten lakien, säädösten ja normien tuntemusta, pitkäjänteisyyttä, hyviä ihmissuhdetaitoja sekä myynnin ja asiakaspalvelun erinomaista osaamista. Välittäjän tulee myös olla oma-aloitteinen organisointikykyinen ja hyvä ajanhallinnassa. Osalle tämä tuottaa hankaluuksia, mutta minulle vapaat työajat toimivat erinomaisesti, sillä osaan aikatauluttaa päiväni hyvin.

Myyntitaitojen lisäksi välittäjällä tulee olla hyvät neuvottelutaidot, sillä välittäjä toimii kahden eri osapuolen välillä. Tämän lisäksi välittäjän täytyy kestää eri tilanteiden tuomia paineita ja vastuita. Paineita aiheuttavat välittäjän epäsäännölliset aikataulut ja työn hektisyys. Asunnon osto on suuri asia suurelle osalle ihmisistä, joten välittäjän tulee olla mukautuvainen ja empaattinen erilaisissa tilanteissa. Asuntokaupassa liikkuu erittäin suuria summia rahaa, ja alan erilaiset lainsäädännöt tuovat välittäjälle suuren vastuun.

Prosessi lähtee kotikäynnistä, joka omassa tapauksessani on ”avaimet käteen” -palvelumalli. Kotikäynnillä keskustellaan asiakkaan kanssa hänen tilanteestaan, kartoitetaan hinta-arviota sekä kerrotaan, mitä välitysprosessiin kuuluu. Seuraavaksi tehdään toimeksiantosopimus. Toimeksiantosopimus allekirjoitetaan nykypäivänä lähes aina sähköisesti verkkopankkitunnuksia käyttäen. Allekirjoituksen jälkeen on hyvä varata ammattikuvaajalta aika kuviin sekä videoesittelyyn ja tilata asiakirjat. Tämän jälkeen odotellaan papereiden saapumista, jotta tiedot voidaan kirjata selostusliitteelle. Tämä lähetetään myyjälle hyväksyttäväksi ennen kuin kohde julkaistaan. Seuraavaksi kohdetta esitellään yleisesittelyillä sekä yksityisesittelyillä. Esittelyiden jälkeen kiinnostuneet ostajat tekevät tarjouksia. Tarjousten teossa käytetään DIAS-menetelmää. DIAS-menetelmä tarkoittaa sähköistä ostotarjousmenetelmää, jossa asiakkaat antavat tarjouksen, jonka välittäjä kirjaa järjestelmään. Tämän jälkeen ostaja allekirjoittaa tarjouksen ja sen ehdot verkkopankissa. Tarjouksen ollessa mieluinen myyjä hyväksyy tarjouksen. Tämän jälkeen päästään kaupantekoon, johon on kaksi tapaa. DIAS-menetelmällä se tehdään verkossa pankkien

kanssa yhteistyössä. Kaikissa tilanteissa DIAS-menetelmä ei ole mahdollinen. Toinen vaihtoehto on mennä pankkiin tekemään kaupat.

Aloitin kiinteistönvälitysalalla viime vuonna. Tähän mennessä tarvittava osaaminen on tullut Kiinteistömaailman digitaalisesta oppimisympäristöstä Väkystä, kollegoilta ja itse oppimalla. Aloittaessani työni käytin todella paljon Väkkyä, koska olin täysin uusi alalla. Väkystä löytyy oppimateriaalia lähes kaikkeen kiinteistönvälitykseen liittyen, ja se on todella suuri apu työn aloituksessa. Toisena tärkeimpänä opettajanani ovat olleet kollegani. Työtä tehdessä tulee usein kyselyä paljon neuvoja ja apua vanhemmilta kollegoilta. Tämä on erittäin opettavaa, sillä osaaminen kehittyy työn ohella ja samalla oppii ratkaisut käytännössä erilaisiin ongelmiin. Olen myös opiskellut omatoimisesti työn ohella muista lähteistä, lukenut kiinteistönvälityslakia ja hyvää välitystapaa.

Vaikka koen ammatillisen kehittymiseni olleen hyvää, koen vielä olevani alkutaipaleella välitystyössä, sillä alalla on erittäin paljon opittavaa. Toisaalta olen jo oppinut suurilta osin kaikki käytännön asiat ja myyntiprosessit. Pystyn siis työskentelemään itsenäisesti ja hoitamaan tarvittavat tehtävät ja valmistelut asuntokauppoihin liittyen vaivatta sekä hoitamaan asuntokaupat ilman kollegoiden apua täysin itsenäisesti. Joka viikko ja päivä opin uutta, enkä usko oppimisen loppuvan ikinä lainsäädäntöjen ja hyvän välitystavan muutosten vuoksi. Koen suurimman lähitulevaisuuden oppimistarpeen olevan pääsääntöisesti alan juridiikkaan liittyvää, jotta suoriudun LKV-kokeesta ja saan LKV-tutkinnon.

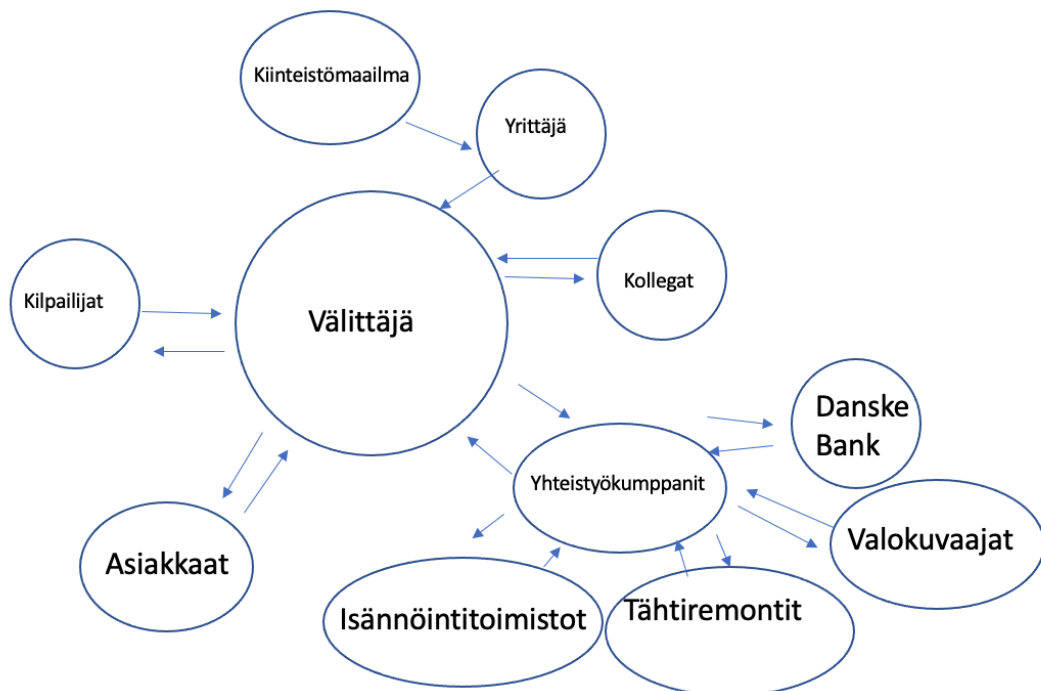
Koen olevani taitava suoriutuja. Minulla on syvälinen ymmärrys työtehtävistä, ja pystyn suoriutumaan jatkuvasti työtehtävieni vaatimusten tasolla. Ymmärrän syvällisesti vaativat tehtäväni ja kykenen suoriutumaan niistä ongelmitta. Tiettyihin juridisiin kysymyksiin tarvitsen kollegoiltani apua. Juridiset tehtävät vaativat välillä tiedon etsimistä, mutta pystyn selviytymään niistäkin etsimällä itse kyseisen tiedon. Monesti tällaisessa tilanteessa kysyn kuitenkin kollegalta apua, koska se on paljon nopeampi tapa saada oikea vastaus.

Panostan jatkuvasti omaan kehittymiseeni. Opiskelen alaa ja teen paljon käytännön töitä, jotka painuvat paremmin mieleeni. Teen paljon muistiinpanoja ja panostan tällä hetkellä eniten uusasiakashankintaan ja kontaktien luomiseen. Asiakkuuksien hankkiminen on tällä alalla aluksi raskasta. Uusien asiakkaiden löytäminen ei ole alalla helppoa. Kontaktien luominen vaatii paljon työtä, mutta se on edellytys menestymiseen alalla tulevaisuudessa.

## 2.2 Sidosryhmien esittely

Kiinteistömaailman sisäiset sidosryhmät lähtevät Kiinteistömaailman konsernin johdosta eli ketjuohjauksesta. Ketjuohjaus ohjaa toimintaamme erilaisilla säädöksillä ja toimintamalleilla. Ketjuohjaus vastaa lisäksi brändin markkinoinnista ja muista toimista. Ketjuohjaus informoi yrittäjiä ja ohjaa heidän toimintaansa. Kiinteistömaailma toimii franchising-mallilla, eli jokaisen toimiston omistaa yrittäjä, joka toimii Kiinteistömaailman ketjuohjauksessa.

Joskus yrittäjillä saattaa olla monta toimistoa omistuksessaan. Yrittäjät osallistuvat ketjuohjauksen järjestämiin kokouksiin ja hoitavat liiketoimintaa. Yrittäjän vastuulla on kaikkien toimistoon liittyvien tarvikkeiden hankinta. Ketjuohjaus siis ohjaa yrittäjää oikeaan suuntaan. Yrittäjä taas informoi Kiinteistömaailman ketjuohjauksesta vastaavaa myyntijohtajaa. Myyntijohtajan tehtäviin kuuluu auttaa henkilöstöä eli välittäjiä. Myyntijohtaja välittää yrittäjältä saatua informaatiota välittäjille. Hän myös usein tarkastaa kohteemme ennen julkaisua, jotta kaikki on niissä moitteetonta. Myyntijohtajan tehtäviin kuuluu myös todella paljon muuta: esimerkiksi henkilöstön organisointi ja motivointi sekä ajan tasalla pysyminen kaikissa kohteissamme. Myyntijohtajamme auttaa erilaisissa ongelmissa, sillä hänellä on paljon kokemusta alalta. Viimeisenä olemme me välittäjät, jotka hoidamme käytännön työn. Jokainen saa toimia vapaasti ja tehdä töitä tarvittaessa.



## Kuvio 1. sidosryhmät

Kiinteistönvälitysalalla on monia ulkoisia sidosryhmiä. Sidosryhminä on erilaisia yhteistyökumppaneita, alihankkijoita, rahoittajia, digitaalisia palveluita, asiakkaita, kilpailijoita ja julkinen valta. Kiinteistönvälitysalalla yksi tärkeimmistä ulkoisista sidosryhmistä ovat pankit. Asuntokauppaa käydään usein pankkien avustuksella, sillä asiakkaat ottavat pankeilta lainaa lähes aina asuntokauppoja varten. Nykyään ei välttämättä tarvitse mennä itse pankkiin tekemään kauppoja, vaikka nostaisikin lainaa uutta asuntoa varten, vaan kaupat voidaan tehdä digitaalisena asuntokauppana DIAS-järjestelmää käyttäen. Toisena tärkeänä sidosryhmänä ovat digitaaliset palvelut, jotka helpottavat myyntiä. Edellä mainittu DIAS-järjestelmä on helpottanut asuntokauppojen tekoa suunnattomasti viime vuosina. Myös sähköisten ostotarjousten teko helpottaa välittäjän työtä. Tärkeimpänä digitaalisena palveluna ovat kuitenkin markkinointipalvelut. Esimerkiksi Oikotien ja Etuoven avulla asunnot saadaan helposti lähes kaikkien näkyville nappia painamalla, kun taas ennen asunnot laitettiin suurimmaksi osaksi lehtiin näkyville. Oikotien ja Etuoven kautta ilmoituksia on helppo muokata. Esimerkiksi hinnanvaihdokset saadaan tehtyä minuuteissa.

Yhtenä tärkeimmistä ulkoisista sidosryhmistä on julkinen valta. Julkinen valta voi vaikuttaa välitystyöhön todella paljon erilaisilla säädöksillä ja lakimuutoksilla. Erilaiset lakimuutokset voivat hankaloittaa tai helpottaa välitystyötä. Julkisen vallan tulee nimittäin turvata se, että asumiseen liittyvä välitystyö on ammattitaitoista. Lain mukaan välitystoimintaa saavat tällä hetkellä tehdä vain rekisteröityneet kiinteistönvälitysliikkeet. Julkinen valta vaikuttaa myös asuntoihin kohdistuvaan verotukseen. Tärkeimpänä on varainsiirtovero, joka suoritetaan jokaisesta kiinteistön, osakkeen tai muun arvopaperin omistuksen siirrosta. Varainsiirtoveron maksaa ostaja. Asuntokaupassa maksetaan 2 % asunto-osakekaupoista ja 4 % kiinteistön kauppahinnasta. (Huoneistokeskus 2015a.)

Muista tärkeistä ulkoisista sidosryhmistä voidaan mainita yhteistyökumppanit. Kiinteistömaailman tärkein yhteistyökumppani on Danske Bank. Teemme pankin kanssa yhteistyötä lähettämällä heille pikakaistaa pitkin asiakasohjauksia, jotta potentiaaliset ostajat saisivat lainalupauksen nopeammin. Danske Bank taas vuorostaan lähettää meille asiakasohjauksia asiakkaista, jotka tarvitsevat välitysliikkeen palveluita, niin oston kuin myynnin suhteen. Toisena yhteistyökumppanina on Tähtiremontit Oy. Heidän kauttaan Kiinteistömaailman asiakkaat saavat 20 %:n alennuksen heidän tekemistensä remonteista. On myös mahdollista tilata remonttisuunnitelmia ja digiremontoituja kuvia, joista voi hahmottaa, miltä tuleva remontti näyttää.

Yllä mainittujen lisäksi tärkeitä ulkoisia sidosryhmiä työn kannalta ovat myös valokuvaajat sekä isännöintitoimistot. Valokuvaajat ovat erittäin tärkeässä roolissa työn onnistumisen suhteen.

Valokuvaajat ottavat kohteesta videomateriaalia ja valokuvia. Hyvät kuvat kohteesta ovat todella tärkeitä hyvän myynti-ilmoituksen kannalta. Hyvien valokuvien ansiosta asiakkaat saadaan todennäköisemmin kiinnostumaan kohteesta. Asiakkaiden kiinnostuksen lisääminen on tärkeää työn kannalta. Tästä syystä teen usein myös videoesittelyn jokaisesta kohteestani.

Isännöintitoimistot ovat myös suuressa roolissa työn kannalta. Isännöintitoimistoilta tilataan kaikki taloyhtiön myyntiin tarvittavat asiakirjat. Asiakirjoilla on suuri merkitys myynnin kannalta, sillä niistä löytyy kaikki oleellinen tieto taloyhtiöistä. Ilman asiakirjoja asunnon myyminen ei ole mahdollista välitysliikkeen kautta. Isännöintitoimistolta pystyy kysymään myös taloyhtiöön liittyviä hankalampia kysymyksiä, joita asiakkailta tulee.

Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat myös alan kilpailijat. Työskentelen Helsingin keskustassa, jossa alan kilpailu on todella kovaa. Alueen keskimääräistä korkeampi hintataso houkuttelee jatkuvasti uusia toimijoita alueelle. Alue on kuitenkin erittäin hankala uusille välittäjille, koska alueella on todella paljon kokeneita välittäjiä, joilla on laaja olemassa oleva asiakasverkosto. Alueella on arviolta noin 35 kilpailevaa yritystä.

Laaja toimijoiden verkko tuo mukanaan paljon erilaisia toimintatapoja, erilaisia työympäristöjä ja erilaisia houkuttimia esimerkiksi palkkioiden osalta. Toisaalta palkkioihin liittyen kova kilpailu ja asuntojen korkea hintataso vaikuttavat asiakkaan eduksi kohtuullisina palkkioprosentteina verrattuna muihin alueisiin. Yksi tärkeimmistä, ellei tärkein, ulkoisista sidosryhmistä on asiakkaat. Välitystyö on todella asiakasläheistä työtä. Asiakaskeskeisyys on tärkein osa työtä, joten siihen tulee panostaa. Asiakkaiden kanssa ollaan vuorovaikutuksessa jatkuvasti.

### **2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet**

Kiinteistönvälittäjän työssä on monia erilaisia vuorovaikutustilanteita kaikkien sidosryhmien kanssa. Tärkeimpänä tietenkin asiakkaat, myyjät ja ostajat. Asiakkaiden kanssa kommunikaatio toimii useimmiten soittamalla, viesteillä tai sähköpostin kautta. Kommunikaatio toimii nopeasti teknologian ansiosta, ja se on usein helppoa. Välillä asiakkaiden kanssa käydään keskusteluja myös toimistolla kasvotusten. Päivystyksen aikana asiakkaita saattaa tulla myös liikkeeseen kyselemään, mutta usein asiakkaat jättävät verkkoon yhteydenottopyynnön. Tärkeät ja muistettavat asiat lähetetään asiakkaille sähköpostiin, jotta ne löytyvät varmasti myöhemmin, jos niitä tarvitaan. Asiakkaiden kanssa ollaan kasvotusten vuorovaikutuksessa myös esittelyissä. Esittelyt ovat yksi tärkeimmistä osista vuorovaikutuksessa, sillä asiakkaat tulevat katsomaan potentiaalista ostokohdetta. Asiakkaiden kanssa kasvotusten tavataan myös kotikäynneillä, joissa on tarkoituksena tutustua kohteeseen ja antaa asiakkaalle omat tarjouksensa myynnistä. Joskus mennään myös tekemään asiakkaiden kanssa pankkikaupat, jolloin ostaja ja myyjä tulevat kumpikin paikalle tai vaihtoehtoisesti heidän edustajansa valtakirjan kanssa.

Kollegoiden kanssa kommunikointi on välttämätöntä, ja kommunikoimmekin kollegoiden kanssa päivittäin erilaisista asioista. Useimmiten vuorovaikutustilanteet ovat puhelimessa käytyjä keskusteluja. Tiimityöskentelyllä päästään parhaisiin tuloksiin, vaikka välitysala koetaan usein yksilötyöksi. Käymme paljon keskusteluja toimistollamme, ja vuorovaikutuksessa kaikista merkittävimpiä hetkiä ovat viikkopalaverit. Käymme viikoittain läpi ajankohtaisia asioita sekä keskustelemme tulevasta. Käytämme myös kalenterikutsuja sähköpostissa tärkeiden aikojen muistamiseen. Tärkeät asiat lähetämme toisillemme usein sähköpostilla, sillä ne jäävät parhaiten talteen. Yrittäjä informoi yleensä myyntijohtajaa tärkeistä ja ajankohtaisista asioista, joita hän saa ketjuohjaukselta. Tärkeät muutokset alalla, esimerkiksi hyvän välitystavan muutokset tai julkisen vallan säädökset, informoi meille myyntijohtaja.

Vuorovaikutustilanteita käydään yhteistyökumppanien kanssa. Suurimman osan kanssa toimimme vuorovaikutuksessa soittamalla tai sähköpostia käyttämällä. Kuvaajien kanssa soitetaan usein ensin ja sovitaan kuvausaika. Tämän jälkeen vuorovaikutus tapahtuu kuvaajan kanssa kasvatusten kuvausten yhteydessä. Kuvausten jälkeen vuorovaikutus tapahtuu sähköpostitse kuvien ja videon saapumisen yhteydessä. Kuviin saa linkin Google docsiin, ja sen kautta kuvat voi ladata omalle tietokoneelle ja sitten järjestelmään. Isännöintitoimistojen kanssa vuorovaikutus tapahtuu soittamalla tai sähköpostilla. Kysellessä tietoja isännöitsijältä on suositeltavaa soittaa heille suoraan. Joissain tapauksissa ei tarvitse itse olla isännöitsijään yhteydessä tilatessa asiakirjoja, jos ne pitää maksaa heti eikä ole laskumahdollisuutta. Tällaisissa tilanteissa myyntijohtajamme tilaa asiakirjat. Kilpailijoiden kanssa vuorovaikutustilanteita tulee todella harvoin.

Luotan omaan osaamiseeni enkä usko vuorovaikutustilanteiden tuottavan haasteita. Osaan reagoida nopeasti erilaisiin tilanteisiin tarvittaessa. Olen aktiivinen ja kommunikoin aina mahdollisimman nopeasti eri sidosryhmien kanssa tilanteen vaatiessa. Voisin kehittyä sähköpostien kirjoittamisessa. Hyvin kirjoitetut sähköpostit asiakkaille korostavat ammattitaitoa ja herättävät luottamusta.

### 3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Seuraavaksi kuvaan välittäjän työtä seurantaviikkojen muodossa. Ensimmäiseksi käyn viikko kerrallaan läpi päivittäisiä raportteja. Lopuksi kasaan viikon ajatukset ja tehtävät sekä ongelmat viikkoraporttiin. Päivittäisissä raporteissa ensimmäinen kappale on päivän alussa tehty päivän suunnitelma. Toinen kappale on päivän jälkeen kirjoitettu raportti päivän tapahtumista.

#### 3.1 Seurantaviikko 1

##### - Tiistai 22.2.2022

Tänään tavoitteenani on tehdä uusasiakashankintaa, osallistua viikkopalaveriin, valmistella yhden kohteen hintapäivitys valmiiksi ja lähettää se allekirjoitettavaksi. Tämän lisäksi valmistelen huomisen pankissa tehtävien asuntokauppojen kauppakirjan ja laskut. Olen tänään päivystäjänä, eli kaikki liikkeeseen tulevat asiakkaat ovat minun hoidettavanani.

Viikkopalaverimme meni hyvin. Kävimme läpi edellisen viikon tapahtumia ja välittäjien ajatuksia. Soitoista sain tänään yhden kotikäynnin, jonka sovin seuraavalle päivälle ja teen siihen valmistelut. Lisäksi tuli yksi kotikäyntipyynnö verkosta, joten soitin asiakkaalle kysyäkseni hänen tarpeestaan. Kontaktoinnissa kävi ilmi, että asiakas oli ostamassa nykyistä vuokra-asuntoaan ja tarvitsi pankkia varten virallisen arviokirjan. Itse en virallista arviokirjaa saa vielä tehdä, koska minulla ei ole LKV-pätevyyttä, joten kollegani täytyy tehdä se minun puolestani.

Lähetin allekirjoitettavaksi hinnanmuutoksen tehtävästä asuntokaupasta ja odotan sähköpostivahvistusta hyväksymisestä. Lähetin kauppakirjan ja laskun kuitattavaksi asiakkaille sähköpostiin. Uuden lain mukaan laskut pitää lähettää ostajalle ja myyjälle kuitattavaksi ennen kaupantekotilaisuutta. Myös kauppakirjat pitää lähettää etukäteen kuitattavaksi molemmille osapuolille.

##### - Keskiviikko 23.2.2022

Tänään tavoitteenani on valmistella aamupäivällä tehtävä kotikäynti, soittaa uusasiakashankintaa, etsiä lisää toimeksiantoja sekä käydä pankissa suorittamassa perinteiset pankkikaupat. Pankkikauppoihin pitää valmistautua etukäteen. Kauppaan tarvitsen mukaan PEP-lomakkeet, varainsiirtoverolaskut, palkkiolaskun, kauppakirjan ja kauppalahjat. Tässä tapauksessa tarvitsen mukaan myös valtakirjan, koska myyjän vaimo tulee pankkiin valtakirjan kanssa tekemään kaupat.

Kotikäynnin valmisteluun kuuluu hinta-arvion tekeminen ja myyntipuheen valmistelu sekä palkkion laskeminen. Alustavan hinta-arvion teen yksin perusteluiden kera ja lähetän sitten sähköpostilla

kommentoitavaksi esimiehelleni. Tässä korostuu tiimityön tärkeys, koska olen itse uusi välitysalalla, ja pomoni on ollut alalla vuosia, joten hän tuntee markkinat erinomaisesti. Menen kotikäynnille ja tarjoan omia palveluitani asiakkaalle. Kotikäynnin jälkeen lähetän asiakkaalle aina kirjallisen myynti- ja markkinointisuunnitelman sähköpostiin. Hyvin menneen kotikäynnin jälkeen on mahdollisuus saada toimeksiantosopimus allekirjoitetuksi. Toimeksiannon allekirjoituksen jälkeen kyseinen osakehuoneisto tulee minulle myyntiin ja voin aloittaa myyntiin laittamisen valmistelun.

Aamun pankkikaupat olivat hieman mutkikkaat, koska rahojen siirron yhteydessä viitteeseen oli kirjattu edellisen osakkaan kuolinpesä mukaan. Valtakirjalla toiminut henkilö ei meinannut tätä hyväksyä, koska ajatteli sen vaikuttavan verotuksessa. Myös osakekirjassa oli vanha merkintä. Tosiasiassa myyjä omistaa asunnon yksin, mikä lukee myös kauppakirjassa. Verotuksessa mennään kauppakirjan mukaan, koska se on tehty oikein ja siinä ovat oikeat omistusoikeudet.

Kotikäynti sujui hyvin. Asunnossa oli käynyt kaksi välittäjää aikaisemminkin, mutta uskon vahvasti sen tulevan minulle myyntiin. Valmisteltu myyntipuhe tehoi asiakkaaseen hyvin, ja perustelin näkemykseni peilaten markkinatilanteeseen. Tämän päivän soitot eivät tuottaneet tulosta.

#### - **Torstai 24.2.2022**

Tämän päivän aikana hoidan uusasiakashankintaa ns. kylmäsoitoilla täysin uusille asiakkaille. Teen listan itse CRM-järjestelmästämmme. Sen jälkeen sovin sunnuntain esittelyajat myyjien kanssa ja kirjaan ne Vilpas-järjestelmään. Tiimihenkeä edistääkseni pidän myös pari esittelyä kollegani kohteissa, koska hän on kiireinen.

Tämä päivä kului nopeasti soitellessa. Soitoista sain tuloksena yhden kotikäynnin ja lisäksi autan yhtä asiakasta löytämään heille uuden kodin. Kiinteistömaailmassa meillä on käytössämme kotihakupalvelu, jolla autamme uusia asiakkaita etsimään heille mieluisan kodin. Sain esittelyaikataulun sovittua ja pidän sunnuntaina kuudessa eri kohteessa esittelyn.

#### - **Perjantai 25.2.2022**

Tämän päivän tavoitteena on soitella uusasiakashankintaa ja valmistella tulevaa toimeksiantosopimusta.

Tänään soitot eivät tuottaneet tulosta, mikä on välillä normaalia. Sain toimeksiantosopimuksen valmiiksi ja odotan allekirjoitusta. Asiakas teki tarjouksen yhdestä kohteesta. Ko. asiakkaan varat ovat yhdysvaltalaisella pankkitilillä, joten asunnon osto Suomesta on hieman mutkikasta.

Ulkomaalainen ostaja tarvitsee luvan puolustusministeriöltä 1.1.2020 alkaen, jos hän on EU:n tai ETA-alueen ulkopuolisen maan kansalainen. Myös ulkomaalaisen ostajan tulee maksaa varainsiirtovero. Ulkomaalainen ostaja ei todennäköisesti ole verohallinnon rekisterissä. Ostajan tulee siis rekisteröityä verohallinnon jäseneksi ennen kaupantekoa. (Only-apartments 2020.)

#### - **Sunnuntai 27.2.2022**

Tänään tavoitteenani on pitää kuudessa eri kohteessa esittelyt, joista jokainen on noin tunnin mittainen. Jokaiseen esittelyyn valmistaudun huolella lukemalla kohteiden tiedot ja perehtymällä taloyhtiöön. Huolellisen perehtymisen lisäksi esittelyiden valmisteluun kuuluu avainten ja kohdekansioiden hakeminen ja kohteiden myyntiesitteiden tulostaminen.

Tänään kohteissa kävi paljon ihmisiä, yhteensä 11 asiakasta, ja toivon saavani tarjouksia. Unohdin tämän päivän esittelyssä yhden oleellisen asian. Otin asiakkailta sähköpostiosoitteet ylös, mutta en puhelinnumeroita. Puhelinnumeron ottaminen on tärkeää, koska en vain odota asiakkaan ottavan minuun yhteyttä. Työhöni kuuluu myynti, ja yritän myydä kohteen asiakkaalle. Tämä toimii kaikista parhaiten puhelimen välityksellä. Tiedustelen huomenna sähköpostitse, mitä mieltä he olivat kohteesta ja yritän saada keskustelua tarjouksesta aikaan. Tiimityöskentelyn tärkeys tulee esiin pitäessäni kollegan kohteissa esittelyjä, koska hän on kiireinen. Tämä on tärkeää, sillä ollessani itse kiireinen voin aina pyytää kollegoita auttamaan ja tekemään puolestani asioita, kun en itse ehdi. Yhdessä kohteista tuli ilmi taloyhtiössä käynyt vesivahinko viereisen talon autohallissa. Tätä on yritetty sovittaa taloyhtiöiden kesken, mutta vaatimussummasta ei ole päästy sopuun. Tämä tarkoittaa, että tilanne jatkuu käräjäoikeudessa, jossa yritetään päästä sovintoon. Pitkään oikeusriitaan ei kannata lähteä, sillä se nostaa vain turhaan kuluja ja saattaa vaikuttaa negatiivisesti yhtiössä myytäviin kohteisiin, koska ostajat eivät yleensä halua tämänkaltaisia tuntemattomia riskejä.

#### - **Viikkoanalyysi 1, 21.2.–27.2.**

Ensimmäinen seurantaviikko sujui hyvin. Viikon aikana ei ollut paljon ongelmia, mutta kyllä niitäkin tältä viikolta löytyi. Viikon soitot tuottivat heikosti tulosta, ja niiden kehittäminen on yksi tärkeistä osa-alueista, joita haluan parantaa. Yritän kokeilla erilaisia menetelmiä niiden parantamiseksi. Dansien (12.1.2022) mukaan: Tänä päivänä kylmäsoittaminen on edelleen yksi tehokkaimmista tavoista saada informaatiota, kvalifoida prospekti ja sopia ensimmäinen tapaaminen potentiaalisen asiakkaan kanssa, joka ei välttämättä edes tiedä olemassaolostasi. Kylmäsoitot ovat erittäin

tehokas tapa saada asiakas kiinni ja päästä keskustelemaan asuntoasioista ja tarjota omia palveluita.

Viikon aikana pääsin myös tekemään ensimmäiset itsenäisesti tehdyt pankkikaupat.

Pankkikauppoihin pitää valmistautua huolella, jotta kaikki materiaali on varmasti mukana.

Jokaisessa pankkikaupassa kaikkien osapuolien täytyy allekirjoittaa PEP-lomake. PEP-lomake on selvitys poliittisesti vaikutusvaltaisesta henkilöstä. Rahanpesulaki edellyttää tarjouksen tekijän tuntemista vasta siinä vaiheessa, kun ostotarjous on hyväksytty. Tunteminen on usein hyvä tehdä jo silloin, kun ostotarjous on vasta vastaanottovaiheessa. (Kiinteistövälitysalan keskusliitto 2019.)

Pankissa myyjä ei itse tullut paikalle, vaan hänen vaimonsa tuli tekemään kaupat valtakirjan kanssa. Valtakirja on valtuutus kolmannen osapuolen toimintaan asuntokaupassa. Valtakirja on laillinen asiakirja, jonka avulla kolmas osapuoli saa hoitaa asioita valtuuttajan puolesta. Valtakirjan haltija toimii valtuuttajan etua ajatellen ja pyrkii saamaan valtuuttajalle mahdollisimman edullisen sopimuksen, oli kyseessä sitten asunnon osto tai myynti. Vaikka henkilö toimisi valtakirjalla, pitää valtuuttajan silti tutusta kauppakirjoihin ja hyväksyä ne ennen kaupantekoa (Versus asunnot Oy 2021). Osakekirjassa oli vanha merkintä, koska osake on siirtynyt kuolinpesältä nykyiselle omistajalle. Siirtomerkintä olisi kuulunut tehdä aikaisemmin kuolinpesän päätöksenteon jälkeen. Kysymys kuuluukin, minkä mukaan verottaja verottaa. Verottaja verottaa kauppakirjan mukaan, sillä siinä ovat oikeat merkinnät tehtynä. Lähettämällä sen verottajalle myyjälle ei pitäisi tulla veroseuraamuksia.

Asiakas teki tarjouksen kohteesta. Asiakkaan varat ovat yhdysvaltalaisella pankkitilillä, joten asunnon osto Suomesta on hieman mutkikasta. Ulkomaalainen ostaja tarvitsee luvan puolustusministeriöltä 1.1.2020 alkaen, jos hän on EU:n tai ETA-alueen ulkopuolisen maan kansalainen. Myös ulkomaalaisen ostajan tulee maksaa varainsiirtovero. Ulkomaalainen ostaja ei todennäköisesti ole Verohallinnon rekisterissä. Ostajan tulee siis rekisteröityä verohallinnon jäseneksi ennen kaupantekoa. Tämän jälkeen kaupanteko on mahdollista. (Only-apartments 2020.)

Sunnuntain esittelyissä kävi erittäin monta ihmistä, ja jatkan heidän kanssaan keskusteluja ensi viikolla sähköpostitse ja soittamalla. Esittelyissä tulee tavattua kaiken ikäisiä ihmisiä. Samasta kohteesta kiinnostuneet saattavat olla täysin eri ääripäistä iän suhteen. Toivon sunnuntain kohteen vesivahinkosovitteluiden selviävän seuraavien seurantaviikkojen aikana. Voin kirjoittaa aiheesta mielenkiintoista tekstiä, jota täydennän juridisilla näkemyksillä.

Tiimityöskentely on välitysalalla erittäin tärkeää. Kollegoiden auttaessa ehtii tekemään kaiken tarvittavan ripeästi, ja vastavuoroisesti voi itse auttaa kollegoita tekemään heidän töitään tilanteen

niin vaatiessa. Välitysalalla tiimin kanssa työskennellessä saadaan asiakkaille parhaita tuloksia. Kook management Oy:n (2022) mukaan: parhaimmillaan tiimi työskentelee yhtä innostuneesti kuin pieni Start-up yritys. Jatkuva kehitys, oppi epäonnistumisista, tiimissä vallitseva luottamus ja kannustava tiimityöilmapiiri luovat motivaatiota ja innostusta työhön. Motivaatiolla ja innostuksella on suuri merkitys työtehokkuuden kannalta. (Kook Management Oy 2022.)

Omasta mielestäni hoidin viikon työtehtävät erittäin mallikkaasti. Viikko sujui nopeasti töitä ja koulua tehden. Olen erittäin valmiina uuteen viikkoon ja odotan innolla tulevia seurantaviikkoja. Kirjoittamalla lakiongelmia ylös ja peilaamalla niitä työhön opin erinomaisesti työhöni liittyvästä juridiikasta. Tästä opinnäytetyöstä on minulle suuri hyöty, ja olen tyytyväinen valitsemaani aiheeseen. Jokaiseen lakiongelman löytyi ratkaisu, vaikka niitä sai hetken miettiä. Opin tällä viikolla paljon uutta asiaa. Erityisesti juridisia asioita tuli pohdittua paljon. Oli mielenkiintoista oppia, miten ulkomaalainen ostaja EU:n tai ETA alueen ulkopuolelta voi ostaa asunnon Suomesta ja mitä juridisia vaiheita siihen liittyy. Hankintakeinoista tällä viikolla parhaana toimitapana oli esittelyt, joista sain muutaman kotihaun.

## **3.2 Seurantaviikko 2**

### **- Tiistai 1.3.2022**

Tänään tavoitteenani on kirjata järjestelmiin tarjous, joka tehtiin viikonloppuna esittelemästäni kohteesta. Tänään ajattelin myös soitella uusasiakashankintaa. Toivottavasti myös edellisen viikon toimeksiantosopimus saadaan tänään allekirjoitetuksi. Viikkopalaverimme ovat yleensä tiistaisin, mutta kollegoiden kiireiden takia siirsimme palaverin torstaille.

Tänään sain viikonlopun asiakkaista kaksi uutta kotihakua tehtyä. Kotihaku tarkoittaa sitä, että autan asiakasta etsimään heille uuden asunnon heidän kriteereillensä. Päivän päätteeksi siirsimme viikkopalaverin päivällä eteenpäin perjantaille. Toimeksiantosopimus on nyt allekirjoitettu, ja tämän kohteen osakekirja on sähköisenä. Huoneistotietojärjestelmä on vuonna 2019 Suomessa käyttöön otettu järjestelmä, johon kerätään vähitellen kattavat tiedot osakehuoneistojen, kuten asuntojen ja autopaikkojen, omistuksista, panttauksista ja rajoituksista. Sähköinen omistajamerkintä korvaa paperisen osakekirjan käytön osakehuoneistojen vaihdannassa ja lainan vakuutena. (Maanmittauslaitos 2019.)

- **Keskiviikko 2.3.2022**

Tämän päivän tavoitteena on soitella uusasiakashankintaa. Pidän esittelyn kollegan kohteessa, koska hän on poissa. Suurella todennäköisyydellä aiemmin tehty tarjous myytävästä kohteestani hyväksytään tänään, ja sen pohjalta voidaan aloittaa DIAS-kauppavalmistelut tämän kohteen osalta.

Soitot sujuivat hyvin. Sain yhden potentiaalisen asiakkaan, jolla on alkamassa pian putkiremontti. Sovimme uuden soiton kahden kuukauden päähän. Toivon pääseväni kotikäynnille ja saavani sitä kautta toimeksiantosopimuksen ja asunnon myyntiin. Tarjouksentekijän kanssa kohtasimme pienen ongelman. Emme voi tehdä DIAS-kauppaa, koska ostaja ei ota lainaa pankista vaan maksaa sen suoraan käteisellä. Myöskään yhtiölainaa ei voi maksaa pois DIAS-kaupanteossa, vaan sen poismaksu tulee sopia erikseen oman pankin kanssa. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy 2022a.) Näiden syiden vuoksi varaan pankista ajan, jotta pääsemme tekemään perinteiset pankkikaupat. Esittely sujui mukavasti, mutta asunto ei ollut mieleinen asiakkaalle, joten etsintä jatkuu.

- **Torstai 3.3.2022**

Tänään tavoitteenani on soittaa uusasiakashankintaa. Vien asiakkaalle takaisin avaimet, koska saimme heidän asuntonsa myytyä ja asiakas luovuttaa itse avaimet hallintaoikeuden luovutuksen yhteydessä. Pidän tänään yhden esittelyn. Kollegani sai eilen illalla solmittua asunnon toimeksiannon, jonka suoritamme yhdessä. Asunto on saatu perinnöksi, joten myytäessä asunnosta joudutaan maksamaan perintöveroa tai luovutusvoittoveroa. Minilexissä (2015a) asiasta kerrotaan seuraavasti: ”Luovutusvoitoista maksetaan pääomatuloveroa, joka on 30 % alle 30 000 voitoissa ja ylimenevältä osin 34 %. Vastaavasti perintöveroprosentti on I-veroluokkaan kuuluville, eli lähisukulaisille, korkeimmillaan 20 % ja II-veroluokkaan kuuluville 33 %. Luovutusverotus on siten perintöverotusta ankarampaa lähisukulaisten osalta. Tämän takia lähisukulaisten on aina edullisempaa maksaa perintöveroa kuin luovutusvoittoveroa.” (Minilex 2015a)

Päivä sujui hyvin. Vein asiakkaalle avaimet, ja hän oli erittäin tyytyväinen palveluuni. Hän lupasi suositella minua jatkossa tuttavilleen, mikä on aina mukava kuulla. Pyrin aina hoitamaan asiat huolella alusta loppuun, ja on mukava kuulla, että myös asiakas huomaa palvelun laadukkuuden.

Asiakkaiden suositukset ovat tällä alalla todella tärkeitä. Suositusten kautta kotikäynnille pääseminen helpottaa toimeksiannon saamista huomattavasti, koska asiakas on jo kuullut tai saanut suosituksen välittäjän hyvistä toimintatavoista. Esittelyssä käynyt asiakas teki tarjouksen, ja minä kirjasin sen järjestelmään. Tarjous todennäköisesti hyväksytään.

#### - **Perjantai 4.3.2022**

Tänään pidämme viikkopalaverin ja käymme edellisen kuun ja viikon asioita läpi. Viikkopalaverit ovat tärkeä osa tiimityötä, koska käymme läpi edellisen viikon tärkeät asiat ja otamme kantaa erilaisiin ongelmiin, joita olemme kohdanneet viikon aikana. Käymme lounaalla työporukan kanssa, mikä nostattaa myös tiimihenkeämme. Loppupäivän teen uusasiakashankintaa ja valmistelen itseäni viikonlopun esittelyihin. Tämän päivän teemoina ovat uusasiakashankinta ja sen kehittäminen; kokeilen uusia tapoja tavoittaa asiakkaita. Odotan tarjouksen hyväksymistä.

Päivä sujui mukavasti. Tarjous hyväksyttiin ja teen siitä kauppakirjan ensi viikolla. Viikkopalaverissa kävimme läpi myytyjä kohteita ja edellisen kuun suorituksia. Kävimme läpi erilaisia juridisia ongelmia, joita viikon aikana tuli eteen ja selvitimme niihin ratkaisuja. Viime kuukausi oli yrityksemme paras kuukausi tähän mennessä. Olemme kaikki iloisia tästä, koska olemme kaikki tehneet kovaa työtä tämän eteen. Edellinen kuukausi oli myös oma henkilökohtainen ennätyskuukauteni palkkioiden suhteen, joten se näkyy myös omassa palkassani. Viikonloppu alkaa siis iloisin mielin hyvillä saavutuksilla. Kova työ tuottaa tulosta, vaikka olenkin vielä uusi alalla. Kokeilin soitella esittelyissä käyneitä asiakkaita läpi tänään, mutta se ei tuottanut erityisesti tulosta.

#### - **Sunnuntai 6.3.2022**

Tänään pidän esittelyjä viidessä eri kohteessa. Toivottavasti saan niistä potentiaalisia asiakkaita. Aloitan aamun menemällä toimistolle tulostamaan esitteitä ja viimeistelemään kohteisiin tutustumisen. Otan avaimet ja tarvittavat tavarat mukaan ja suuntaan näytöille. Tämän päivän teemoihin kuuluvat juridiikka ja tiimityöskentely, sillä pidän esittelyitä myös kollegan kohteissa.

Ensimmäisessä kohteessa kävi yksi asiakas. Kohde ei ollut heille sopiva, mutta sovin palaavani maanantaina asiaan uuden tai vaihtoehtoisen asunnon etsimisen merkeissä. Toinen ja kolmas kohde olivat tyhjiillään. Neljännessä kohteessa kävi yksi nuori pariskunta. He olivat erittäin kiinnostuneita, mutta remontin määrä hieman mietityttää heitä, joten he haluavat tehdä laskelmia ennen päätöstä. Sovin palaavani heidän kanssaan asiaan maanantaina. Viimeisessä kohteessa

kävi yksi nuori mies. Hän oli kiinnostunut kohteesta ja harkitsee tarjouksen tekoa, mutta ei ollut saanut vielä lainalupausta pankista. Hän kertoi saavansa sen ensi viikon alussa. Sovimme, että palaan maanantaina asiaan. Esittelyt sujuivat siis mallikkaasti.

## - **Viikkoanalyysi 2, 1.–6.3.2022**

Toinen seurantaviikko oli työntäyteinen. Edellinen kuukausi oli oma ennätyskuukauteni myynnin suhteen, joten tällä viikolla olin todella positiivisin mielin töitä tekemässä. Sain yhden kohteen myytyä tällä viikolla. Sain myös muutaman toimeksiannon hoidettua. Viikko oli täynnä erilaisia haasteita, joiden kautta opin paljon uusia asioita. Tiimityöskentelyä teimme todella erinomaisesti tällä viikolla. Kollegani auttoivat minua erilaisissa juridisissa haasteissa, ja minä autoin kollegoita pitämään esittelyitä, kun he olivat kiireisiä. Toimimme kuin pieni perhe – autamme toisiamme parhaamme mukaan aina, kun toinen tarvitsee apua. Näin saamme myös parhaita tuloksia, sillä teimme viime kuussa yrityksemme myyntiennätyksen.

Tällä viikolla allekirjoitimme yhden toimeksiantosopimuksen kollegani kanssa. Asunto on saatu perintönä, joten siihen liittyy paljon juridisia seikkoja. Peritystä asunnosta tulee maksaa perintöveroa. Perinnöksi saadussa asunnossa kannattaa kiinnittää erityisesti huomiota verotukseen, jotta saadaan asiakkaalle mahdollisimman paljon rahaa. Perintövero määräytyy asunnon arvon mukaan: mitä arvokkaampi asunto, sitä suurempi perintövero. Perintövero tulee maksaa aina, vaikka asuntoa ei myytäisikään. Kaikkien kuolinpesän osakkaiden tulee hyväksyä asunnon myynti. Perunkirjoituksessa kannattaa käyttää realistista hinta-arviota asunnosta tai jopa hieman yli, jotta välttyään luovutusvoittoverolta, joka on ankarampi verrattuna perintöveroon. Huomioitavaa on, että luovutusvoittoveroa ei aina joudu maksamaan. Oman asunnon luovutusvoitto on nimittäin verovapaata. Jos joku perillisistä asuu asunnossa ja omistaa sen vähintään 2 vuotta, saa hän sen jälkeen myydä asunnon verovapaasti ilman luovutusvoittoveroa. (Minilex 2015a.)

Sain tällä viikolla allekirjoituksen yhdestä toimeksiannosta. Tämä on ensimmäinen kertani, kun osakekirja on sähköisessä muodossa. Tähän liittyy erilaisia juridisia asioita, jotka tulee huomioida. Sähköiset osakekirjat ovat siis huoneistotietojärjestelmässä. Tämä järjestelmä on otettu käyttöön Suomessa vuonna 2019. Sähköinen omistajamerkintä siis korvaa paperisen osakekirjan. Järjestelmään tallennetaan perustiedot osakehuoneistojen omistuksista, panttauksista ja rajoituksista sekä perustiedot taloyhtiöstä. (Maanmittauslaitos 2019.)

Huoneistotietojärjestelmässä ovat kaikki 2019 jälkeen perustetut taloyhtiöt. Ennen vuotta 2019 perustettujen taloyhtiöiden tulee itse siirtää osakeluettelonsa järjestelmään. Osakkeenomistajien

tulee hakea omistuksen rekisteröintiä Maanmittauslaitokselta 10 vuoden kuluessa osakeluettelon siirrosta. Jos osakkeet vaihtavat omistajaa ennen tätä, tulee uuden omistajan rekisteröidä omistuksensa kahden kuukauden kuluessa luovutuksesta. Paperinen osakekirja mitätöidään samalla, kun omistus merkitään rekisteriin. (Maanmittauslaitos 2019.)

Huoneistotietojärjestelmä tuo välittäjän työhön muutoksia. Välittäjän tulee hallita kolme erilaista toimintatapaa osakehuoneiston kaupassa. Tulee selvittää, onko asunto-osakeyhtiö jo huoneistotietojärjestelmässä. Välittäjän tulee tarkistaa, onko myyjä osakeluettelossa omistajana. Ellei ole, pitää myyjälle ennen myyntiä ilmoittaa omistuksensa merkittäväksi. Tulee tarkastaa, onko myyjällä vielä paperinen osakekirja, vaikka taloyhtiö olisi huoneistotietojärjestelmässä. Viimeisenä tulee tarkastaa, onko myyjällä jo sähköinen omistusmerkintä huoneistotietojärjestelmässä. (Maanmittauslaitos 2022.)

Tällä viikolla sain hyväksytyyn ostotarjouksen yhdestä kohteesta. Olin aloittamassa ostajan kanssa DIAS-kauppaa, mutta ostaja ilmoitti, ettei hän ota lainaa vaan maksaa kauppasumman kaupanteossa kerralla. Varasin pankista ajan parin viikon päähän, jotta saamme kaupat suoritettua.

Kohde on rakennettu vuonna 2018. Kohde on rakennettu RS-järjestelmää noudattaen, ja yli puolet kohteesta on yhtiölainaa. Koko taloyhtiö vastaa yhtiölainasta: myös ne osakkaat, joilla yhtiölainaa ei enää ole. Tähän siis liittyy omat riskinsä. Jos joku osakkaista ei pystyisi maksamaan yhtiölainaansa, muut osakkaat joutuvat vastuuseen hänenkin osuudestaan. Tästä voi pahimmassa tapauksessa seurata ikävä kierre tulevaisuudessa monissa kohteissa. Taloyhtiöt voivat pienentää tätä riskiä korkosuojauksella, mikä tarkoittaa, että taloyhtiö voi muuttaa viitekoron kiinteäksi koroksi tai määrittää viitekorolle kattotason, jonka yli viitekorko ei nouse sovittuna aikajanaan. (Huhtinen 2020.)

RS-järjestelmä on yleistynyt viime vuosina. RS on lyhenne rahalaitosten neuvottelukunnan suosittlemasta. RS-järjestelmän tarkoituksena on varmistaa, että kohde rakennetaan suunnitelmien mukaan. Mikko Ylihärsilän (23.11.2017) mukaan RS-kohteissa on tyypillisesti 10 eri vaihetta, ja ne etenevät seuraavasti:

1. Ennakkomarkkinointi
  - Tässä vaiheessa ostaja voi tehdä valitsemastaan asunnosta ennakkovarauksen.
2. RS-kaupakirjan tekeminen
  - Tässä vaiheessa tulee tutustua kaupakirjaan. Kannattaa aina kysyä, jos on jotain epäselvää.

### 3. Materiaalivalinnat

- Ostaja voi valita omat materiaalit ennen rakentamista.

### 4. Lisämaksullisten muutos- tai lisätöiden tilaaminen

- Ostaja voi valita lisämaksusta erilaisia muutostöitä ja materiaalin vaihtoja, jos niitä ei valikoimasta löydy.

### 5. Osakkeenostajien kokous

- Myyjä kutsuu ostajat kokoukseen, kun vähintään neljäsosa asunnoista on myyty.
- Kokouksessa ostajat saavat valita edustajikseen rakennustyön tarkkailijan ja tilintarkastajan.

### 6. Muuttotarkastus

- Ostaja pääsee tutustumaan asuntoon.
- Tässä vaiheessa on mahdollisuus ilmoittaa virheistä ja puutteista.

### 7. Muutto

- Myyjän tulee ilmoittaa kirjallisesti asunnon valmistumispäivä kuukautta aikaisemmin.

### 8. Hallinnonluovutusyhtiökokous

- Pidetään ylimääräinen yhtiökokous, jossa käydään läpi välitilinpäätös ja valitaan yhtiölle hallitus.
- Pidetään yleensä kolmen kuukauden sisällä kohteen valmistumisesta.

### 9. Vuositarkastus

- Pidetään yleensä 12–15 kuukauden kuluttua kohteen valmistumisesta.
- Vuositarkastus ilmoitetaan kirjallisesti vähintään kuukautta aikaisemmin.
- Ostajat saavat vuositarkastuslomakkeen, johon voi merkata mahdollisia virheitä ja puutteita.
- Virheet tulee korjata kohtuullisen ajan kuluessa.

### 10. Asunnon ja yhtiön huolto

- Vuositarkastuksen jälkeen myyjä vastaa piilevistä virheistä 10 vuotta asunnon luovutuksesta.

Tällä viikolla tehokkain hankintakeinoni oli soittaminen. Soittaminen on selvästi edelleenkin erittäin tehokas keino kontaktoida potentiaalisia asiakkaita, vaikka moni välittäjä ei sitä enää sellaiseksi tunnista. Aloittelevana välittäjänä soittaminen on todella tärkeää, koska toimeksiantoja ei saa ilmaiseksi eikä ilman kovaa työtä. Sain soitoista kaksi kotihakua ja yhden toimeksiannon allekirjoitettua. Toimeksianto on tullut siis soitoista ensin kotikäyntinä ja nyt sain siitä toimeksiannon. Kollegani sai meille yhteisen toimeksiannon myös tällä viikolla, ja hoidamme kohdetta yhdessä.

Viikko sujui siis mainiosti ja opin taas paljon uutta. Erityisesti uudiskohteiden rakenteista ja RS-järjestelmän toiminnasta opin tällä viikolla paljon. On hieno huomata oppivansa jatkuvasti uutta. Tämä vahvistaa aiempaa ajatustani alan jatkuvasta kehityksestä ja uuden oppimisesta.

### **3.3 Seurantaviikko 3**

#### **- Maanantai 7.3.2022**

Tänään tavoitteenani on tehdä edellisen viikon kauppakirja. Tällä kertaa kauppakirjan teko ei tapahdu aivan tavallisesti. Asunto myydään valmiiksi vuokrattuna, joten kauppakirjaan tulee merkitä, mistä päivästä alkaen vuokranmaksu siirtyy seuraavalle omistajalle sekä paljonko vuokran hinta on. Lähetän tänään myös yhdelle asiakkaalle toimeksiantosopimuksen allekirjoitettavaksi. Tämä on tapahtunut kotimyyntiperiaatteella, joten joudun lähettämään allekirjoituksen jälkeen peruuttamislomakkeen ja ohjeen. Tämän lisäksi soitan kaikille esittelyissä käyneille asiakkaille sovitusti. Saatan myös soittaa hieman uusasiakashankintaa, jos siihen riittää aikaa. Sovin myös hoitavani kollegani kohteita, koska hän on lomalla. Menen huomenna pitämään esittelyn hänen kohteeseensa.

Päivä sujui ongelmitta. Sain kauppakirjan tehtyä oikeilla merkinnöillä. En olisi osannut tehdä sitä yksin, koska en ole ennen tehnyt sellaista. Kysyin siis kollegalta apua siihen, miten oikeat merkinnät tehdään kauppakirjaan valmiiksi vuokratuissa asunnossa ja hän auttoi mielellään. Minilexin (2015) sivuilla lukee seuraavasti: ”Kiinteistökauppa on aina tehtävä kirjallisesti. Myyjän ja ostajan tai heidän asiamiehensä on myös allekirjoitettava kauppakirja. Kaupanvahvistajan on vahvistettava kauppa kaikkien kauppakirjan allekirjoittajien läsnä ollessa. Vaihtoehtoisesti sopimus voidaan tehdä myös sähköisesti kaupankäyntijärjestelmässä.” (Minilex 2015b.) Tässä tilanteessa kauppa tehdään sähköisesti, joten myyjän ja ostajan ei tarvitse olla läsnä kaupantekotilaisuudessa. Kauppakirjan oikeaoppinen tekeminen on todella tärkeä vastuu kiinteistönvälittäjälle, sillä siinä ei saa olla virheitä. Lähetin myös asiakkaalle kotimyyntin peruuttamislomakkeen ja ohjeen.

#### **- Tiistai 8.3.2022**

Tänään tavoitteenani on varata kuvausaika tulevalle kohteelle, kommunikoida vanhojen asiakkaiden kanssa suunnitelmista, pitää kollegan kohteessa esittely ja olla yhteydessä lainalupausta odottavaan asiakkaaseen. Päätin tänään myös, että en pidä sunnuntaina yleisesittelyjä. Pidän yksityisesittelyjä tarpeen vaatiessa.

Tämä päivä sujui nopeasti. Varasin kohteeseen kuvausajan seuraavalle viikolle. Kävin kollegan kohteessa yksityisesittelyssä. Asiakas on muuttamassa Berliinistä takaisin Suomeen ja etsii itsellensä asuntoa. Asunto miellytti asiakasta erittäin paljon. Taloyhtiössä on juuri alkamassa putkiremontti, joka kestää vuoden loppuun asti. Asunto on vuokrattu, ja vuokrasopimus on irtisanottu niin, että vuokralaisen pitää lähteä putkiremontin alettua. Toinen asiakas ei saanut vielä tänään lainalupausta, joten palaan huomenna asiaan.

#### - **Keskiviikko 9.3.2022**

Tänään olen päivystäjänä töissä, joten hoidan kaikki liikkeeseen tulevat asiakkaat sekä vastaan liikkeen puhelimeen. Tänään tavoitteenani on käydä esittelyssä päivystyksen jälkeen. Käyn esittelemässä Hitas-asunnon. Soittelen vanhoja tarjouksen tehneitä asiakkaita läpi ja yritän saada niistä jatkoja.

Päivystäjän puhelin ei tänään töissä soinut. Myöskään liikkeeseen ei tullut asiakkaita käymään, vaan päivä oli hiljainen. Sain siis rauhassa hoitaa vanhoja asiakkaita. Kävin keskusteluja viikonlopun asiakkaiden kanssa. Sain tänään sähköpostitse tarjouksen eräästä kohteesta, jossa asiakas oli käynyt yli kaksi viikkoa sitten. Tarjous on voimassa perjantaihin asti. Hitas-asunnoissa on tiettyjä ehtoja, joita kuuluu noudattaa. Hitas-asunnon voi ostaa kuten minkä tahansa omistusasunnon. Ostaja ei saa olla yritys, vaan sen kuuluu olla luonnollinen henkilö. Hitas-asuntoja koskee kuitenkin sääntö, jonka mukaan kaupunki saa säätää myytävälle asunnolle enimmäishinnan. (Helsingin kaupunki 2022b.) Hitas-asuntojen enimmäismyyntihinnat lasketaan alkuperäisen velattoman hankintahinnan, huoneistojen kauppahinnan maksuerille laskettavan koron, indeksien muutosten, rakennusaikaisten lisä- ja muutostöiden, yhtiö- ja huoneistokohtaisten parannusten sekä yhtiölainaosuustietojen perusteella (Helsingin kaupunki 2021). Hitas-asunnossa oli liikaa remontoitavaa asiakkaalleni, joten hän ei jätä kohteesta tarjousta. Teen asiakkaalle kotihaun.

#### - **Torstai 10.3.2022**

Tänään pidän esittelyn omassa kohteessani. Jatkan tarjousneuvotteluja asiakkaan kanssa, sillä myyjä ei hyväksynyt tarjousta. Lähetämme siis ostajalle vastatarjouksen. Soitan uusasiakashankintaa.

Esittelyn asiakas ei innostunut asunnosta. Ei ollut häntä varten. Tein hänelle kotihaun ja autan uuden kodin etsinnässä. Tein tänään töitä kotoa käsin. Tarjousneuvottelut tyssäsivät. Emme

päässeet yhteisymmärrykseen hinnasta ostajan ja myyjän kanssa. Keskustelut eivät siis jatku, vaikka tarjous on voimassa huomiseen asti. Päivän soitot eivät tuottaneet tänään tulosta.

#### - **Perjantai 11.3.2022**

Tänään menen päivystämään. Tällä viikolla minulla on tuplapäivystys, koska yksi kollega on lomalla. Perjantain päivystäjä hoitaa myös lauantain ja sunnuntain päivystyksen. Sunnuntaisin ei tarvitse päivystää konttorilla, vaan se hoidetaan puhelinpäivystyksellä. Keskustelen myös jatkosta yhden yhtä toimeksiantoa koskien, koska sopimus loppuu tänään. Soitan myös uusasiakashankintaa.

Saimme tänään reklamaation puhelimitse. Kollegani myi asunnon, jonka myyntiesitteessä oli luvattu juuri hankittu pesutorni mukaan kauppaan. Myyjä ei ole tätä kuulemma hyväksynyt ja vaatii korvausta pesutornista. Tästä syystä on tärkeää aina lähettää asiakkaalle myyntiesite kuitattavaksi ennen julkaisua. Kuitattu myyntiesite tarkoittaa, että asiakas on hyväksynyt sen sisällön ja myyjän tulee toimia sen mukaan. Valitettavasti kollega oli hyväksyttänyt sen Whatsapissa, ja puhelimen vaihdon takia viestit olivat hävinneet.

#### - **Lauantai 12.3.2022**

Tänään päivystän toimistolla. Lauantaisin hoidan yleensä rästiin jääneitä tehtäviä. Tälle päivälle minulla ei ole rästiin jääneitä tehtäviä, joten teen asiakashoitoa parhaani mukaan ja varmistan, että kaikki suunnitellut asiat on tehty.

Lauantai sujui nopeasti. Vastailin asiakkaille sähköpostitse. Kaikki viikon työt on nyt tehty, ja voin nauttia yhden päivän lomasta.

#### - **Viikkoanalyysi 3, 7.–12.3.2022**

Viikko sujui hyvin. Opin taas paljon uutta hyödyllistä tietoa juridiikasta ja yleisesti kiinteistönvälitysalasta. Soittelin taas tällä viikolla paljon, mutta soitot eivät valitettavasti tuottaneet tällä viikolla minkäänlaista tulosta. Välillä näin. Soittoja tulee tehdä paljon, jotta niistä saa onnistumisia.

Toivottavasti ensi viikolla soitot tuottaisivat minulle jotain hyödyllistä. Koko viikon soitot ilman tulosta turhauttavat hieman. Lähden silti positiivisin mielin seuraavaa viikkoa kohti ja jatkan sinnikkäästi aktiivista soittelua. Ilman työtä ei voi tehdä tulosta.

Viikko lähti hyvin käyntiin. Sain heti maanantaina allekirjoituksen toimeksiantosopimukseen, jonka olen saanut hankittua aikaisemmista soittoista. Tämä on tapahtunut kotimyyntinä, joten lähetin asiakkaille kotimyyntin ohjeen ja peruuttamislomakkeen. Asiakkaalla on oikeus peruuttaa sopimus 14 päivän kuluessa syytä ilmoittamatta. Lain mukaan kotimyyntisopimuksella tarkoitetaan sopimusta, joka tehdään muualla kuin elinkeinonharjoittajan toimitiloissa, osapuolten ollessa samanaikaisesti läsnä. Kaikki välitysliikkeen toimiston ulkopuolella tapahtuva toimeksiantojen solmiminen on kotimyyntiä. Jos asiakkaalle ei ole annettu peruuttamisohjetta, asiakkaalla on yhden vuoden ja 14 päivän peruuttamisoikeus sopimuksen teosta. Tässä tilanteessa asiakkaan ei myöskään tarvitse korvata työstä aiheutuvia kuluja. (Kiintetistönvälitysalan keskusliitto 2014.)

Pääsin tällä viikolla tekemään hieman erilaisen kauppakirjan. Kohde myytiin siis vuokrattuna ja se tuli merkitä kauppakirjaan. En ollut itse tällaista ennen tehnyt, joten pyysin kollegalta apua. Kollegan avulla kauppakirjan tekeminen sujui ongelmitta. Kauppakirjaan merkittiin vuokramaksun siirtopäivä, joka oli hallintaoikeuden luovutuspäivä. Kauppakirjaan merkittiin myös vuokran suuruus. Uusi ostaja teki nykyisen vuokralaisen kanssa uuden vuokrasopimuksen, ja vanha vuokrasopimus myyjän kanssa irtisanottiin.

Kävin esittelemässä yhden kohteen, jossa oli putkiremontti alkamaisillaan. Putkiremontti, oikealta nimeltään linjasaneeraus, on yksi kalleimmista ja pisimmistä kerrostaloihin tehtävistä remonteista, ja se voidaan suorittaa monella eri tapaa. Perinteisessä putkiremontissa vanhat viemäri- ja vesiputket vaihdetaan täysin uusiin putkiin. Usein perinteisen putkiremontin yhteydessä parannetaan myös muita kiinteistön ominaisuuksia, kuten uusitaan sähköt, ilmanvaihto ja teletekniset järjestelmät. Putkiremontissa kylpyhuoneet uusitaan täysin kalusteita ja laatoituksia myöten. Uusitut putket kestävät noin 50 vuotta, ennen kuin ne täytyy saneerata uudestaan. Perinteisen putkiremontin kesto on noin neljä kuukautta. Asuntokohtainen haitta on yleensä noin 8–12 viikkoa, eikä asunnossa voi asua remontin aikana. Sen aikana asunnon sähköt, viemärit ja vesi ovat poissa käytöstä. Toiseksi yleisin tapa on sukitus. Sukittamisessa vanha putki päällystetään sisäpuolelta uudella putkella. Vanhan putken sisään laitetaan paineilmalla sukka, joka on kuiturakenteinen. Sukka kovetetaan epoksihartsilla. Sukittaminen on paljon nopeampi menetelmä, ja se luo asuntohaitan yleensä vain noin viikoksi. Sukittamisen aikana vain viemäri on pois käytöstä osan aikaa, joten asunnossa voi tarvittaessa asua. (Nurminen 21.1.2022.)

Pääsin tällä viikolla ensimmäistä kertaa esittelemään Hitas-asunnon. Mikä sitten on Hitas-asunto? Hitas-asunnot ovat kaupunkilaisille tarkoitettuja omistusasuntoja, joiden hintaa säätelee kaupunki.

Hitas-asunnot ovat yleensä markkinaa edullisempia, ja niiden myyntihinnalla on ylärajansa. Asunnot sijaitsevat aina Helsingin kaupungin vuokratontilla. Hitas-asunnon voi ostaa kahdella tapaa: joko osallistumalla arvontaan, jonka järjestää rakennuttaja tai ostamalla vanhan Hitas-asunnon suoraan asunnon senhetkiseltä omistajalta. Hitas-asunnon ostajan tulee aina olla luonnollinen henkilö, eli yritys ei esimerkiksi voi ostaa kohdetta. Kyseisiä asuntoja saa omistaa yhden kerrallaan. Kohteet on hintasäädely, ja hintasäätely loppuu 30 vuoden kuluttua yhtiön valmistumisesta. Mikäli yhtiö on perustettu ennen vuotta 2011, ei tontin vuokraan tule muutoksia, kun taas vuoden 2011 jälkeen valmistuneiden yhtiöiden tonttivuokraa korotetaan 30 vuoden kuluttua. Hitas-asunnon enimmäishinta on säädely, mutta sitä voi nostaa, jos asuntoon on tehty parannuksia ja ne on kirjattu Hitas-rekisteriin. Vuoden 2011 jälkeen valmistuneissa yhtiöissä asunnon parannuksia ei oteta enää huomioon enimmäishintalaskelmassa. (Helsingin kaupunki 2022b.)

Pääsin tekemään tällä viikolla uuden asian. Laitoin yhden kohteen tauolle hetkeksi, sillä toimeksiantosopimus päättyi. Julkaisen kohteen parin viikon kuluttua uudestaan. Alennamme kohteen hintaa. Lähetin asiakkaalle hinnanalennuslomakkeen allekirjoitettavaksi, jotta voin julkaista kohteen uudestaan alennetulla hinnalla parin viikon päästä.

Viikon aikana huomasin jälleen tiimityöskentelyn voiman. Sain paljon apua kollegoiltani tällä viikolla erilaisiin juridisiin ongelmiin. Juridisiin ongelmiin löytyy yleensä ratkaisut lakikirjoista tai internetistä, mutta avun kysyminen kollegoilta on helpompi ja nopeampi tapa, joten se on tehokkaampaa. Autoin myös vuorostani kollegaa hoitamalla hänen kohteitaan, kun hän oli lomalla. Välillä kovan työn keskellä pitää pysähtyä hetkeksi viettämään ansaittua lomaa.

Viikko sujui kaiken kaikkiaan erinomaisesti. Opin paljon uutta ja hyödyllistä tulevaisuutta varten tällä viikolla ja sain Yhden kohteen myytyä. Tällä alalla oppii joka viikko jotain uutta, enkä usko oppimisen loppuvan ikinä.

### **3.4 Seurantaviikko 4**

#### **- Maanantai 14.3.2022**

Tänään aloitan viikon palaverilla pomoni kanssa. Käyn läpi viikon ajankohtaiset asiat sekä sen, miten edellinen viikko sujui. Pidän tänään esittelyn asiakkaalle, jolle olemme etsineet asuntoa jo kuusi kuukautta. Soitan muutaman asiakkaan läpi tänään ja keskustelen jatkoista. Valmistelen tänään huomisen kuvauksen ja suunnittelen videon siihen.

Päivä sujui mukavasti. Sain tuttavani kautta sovittua keskiviikolle toisen kotikäynnin. Tämä on ensimmäinen kohteeni, jonka saan tuttavani kautta mahdollisesti myyntiin. Valmistelen kotikäyntejä

tänään hieman ja viimeistelen valmistelun huomenna. Esittely sujui oikein hyvin. Asiakas piti asunnosta ja miettii nyt kahden eri kohteen välillä, kummasta aikoo tehdä tarjouksen.

- **Tiistai 15.3.2022**

Tänään pidämme viikkopalaverin. Käyn kuvaamassa ja kirjoitan videoesittelyn loppuun yhdessä uudessa kohteessa. Soitan uusasiakashankintaa kylmäpuheluina täysin uusille asiakkaille. Valmistelen huomisia kotikäyntejä tekemällä hinta-arviot ja tutustumalla kohteeseen mahdollisimman tarkasti.

Viikkopalaverissa kävimme läpi nykyistä markkinatilannetta. Huomasimme keskusta-alueen olevan täynnä kaksioita. Sodan takia asiakkaita ei ole paljoa liikenteessä, joten uskomme myyntiaikojen pitenevän. Ihmiset ovat hieman varuillaan tällä hetkellä, mutta uskomme tilanteen rauhoittuvan pian. Soitot eivät tuottaneet tulosta. Sain tutustuttua kohteisiin ja sain kollegoiden kanssa puhumalla erittäin hyvät hinta-arviot asuntoihin. Tänään tuli myös uusi päätös sähköisiä allekirjoituksia koskien. Yritykset voivat tästä päivästä eteenpäin käyttää sähköistä allekirjoitusta Kiinteistömaailmassa.

- **Keskiviikko 16.3.2022**

Tänään menen heti aamusta kotikäynnille, ensimmäisen kerran suhteiden ansiosta. Menen myös kotikäynnille asuntosijoittajan kohteeseen ja toivon, että tulemme hyvin toimeen ja hän valitsee minut välittäjäksi. Pidän myös yhdessä kohteessa esittelyn. Valmistelen myös huomisen pankkikaupat.

Ensimmäinen kotikäynti sujui erinomaisesti ja uskon kohteen tulevan minulle myyntiin. Myyjä sanoi kutsuneensa pari muutakin välittäjää kohteeseen, joten toivon tuoneeni oman arvoni hyvin esille. Toinen kotikäynti sujui hyvin. Asunto oli vielä remonttivaiheessa, mutta sain siitä selvän käsityksen. Myyjä on asuntoflippaaja, eli hän ostaa, remontoi ja sitten myy asunnon. Hän pohtii vielä, myykö asunnon itse vai käyttääkö välittäjää. Esittely sujui mainiosti. Sovimme asiakkaan kanssa, että palaan huomenna asiaan. Kohde on täysi remonttikohde, joten asiakas tekee hieman laskelmia. Sain myös valmisteltua huomisen pankkikaupat. Lähetin molemmille päivän päätteeksi kirjallisen myynti- ja markkinointisuunnitelman.

- **Torstai 17.3.2022**

Tänään toivon saavani valokuvat kohteesta. Kohde on julkaisuvalmis heti valokuvien ja videon jälkeen. Kuvat saatuani teen myös myyntiesitteen valmiiksi. Ajattelin tänään soitella uusia asiakkaita, jos niistä tulisi liidejä. Lähetän tänään kotikäyntiasiakkaille myynti- ja markkinointisuunnitelmat sähköpostiin. Menen myös iltapäivästä tekemään pankkiin perinteiset pankkikaupat. Odotan myös innolla LKV-kokeen tuloksia, sillä yksi konttoristamme osallistui LKV-kokeeseen.

Pankkikaupat sujuivat mukavasti. Emme voineet tehdä DIAS-kauppaa, koska ostaja ei nosta pankista lainaa vaan maksaa summan suoraan tililtään. Sain tänään yhden kotihaun ja yhden kotikäynnin soitoista. Kotikäyntikohde on juuri valmistunut putkiremontista. Sain yhdestä kohteesta tarjouksen tänään asiakkaalta. Tarjous on lainaehdollinen, ja lainalupauksen pitäisi tulla asiakkaalle ensi viikon alussa. Valitettavasti kollega ei päässyt LKV-koetta läpi. Tämä oli vasta hänen ensimmäinen yrityksensä – ensi kerralla paremmin!

#### - **Perjantai 18.3.2022**

Tänään aloitan päivän pitämällä esittelyn yhdessä kohteessa. Valmistelen itseni kohteeseen ja tutustun sen asiakirjoihin. Kohde ei ole omani, vaan se on toisen konttorin kohde.

Kiinteistömaailmalla teemme yhteismyyntiä, eli jokainen saa myydä toistensa kohteita vapaasti ja palkkiot jaetaan. Soittelen myös uusasiakashankintaa. Sain myös yön aikana valokuvat ja videon kohteesta.

Kohde oli erittäin mielenkiintoinen asiakkaan mielestä, ja hän harkitsee vakavasti tarjouksen tekoa. Yhteismyynti on aina hyvä asia. Tein myös asiakkaalle kotihaun, jos tämä kohde ei olekaan se, mitä hän etsii. Sain soitoista tänään myös yhden kotihaun. Laitoin valokuvat ja videon järjestelmäämme ja julkaisin kohteen tänään. Pidän siitä ensiesittelyn sunnuntaina. Eilisen lainaehdollinen tarjous on nyt hyväksytty, ja jäämme innolla odottamaan ensi viikon lainalupauksen päätöstä.

#### - **Sunnuntai 20.3.2022**

Pidän tänään esittelyt neljässä kohteessa. Valmistelen itseni aamulla menemällä toimistolle tulostamaan esitteitä ja ottamaan avaimet sekä kohdekansiot matkaan mukaan. Odotan innolla tämän päivän ensiesittelyä, sillä kohde on mielestäni aivan ihana.

Päivä ei sujunut aivan toiveideni mukaan. Sodalla on selvästi vaikutusta asuntomarkkinoihin, ja ihmisten epävarmuus näkyy ainakin esittelyissä käyneissä ihmisissä. Kolmessa kohteessa ei

käynyt tänään yhtäkään asiakasta. Onneksi viimeisessä ensiesittelykohteessa kävi yksi asiakas, joka vaikutti todella lupaavalta. Asiakas soitti vielä illalla, ja hän tekee pyyntihintaisen tarjouksen kohteesta. Tästä huomataan, että määrällä ei aina korvata laatua. Loppujen lopuksi asunnon ostoon tarvitaan vain yksi oikea asiakas. Tarjous on voimassa huomiseen iltaan asti, mutta keskustelin myyjän kanssa, ja hän hyväksyy kyseisen tarjouksen.

#### - **Viikkoanalyysi 4, 14.–20.3.2022**

Viikko sujui taas nopeasti. Nyt eletään erityisiä aikoja koronapandemian ja sodan keskellä. Asuntomarkkinat ovat selvästi jonkin verran kärsineet sodan vaikutuksesta, ja uskon asuntojen hinnannousun pysähtyvän hetkellisesti sodan vaikutuksesta. Olen onnellinen siitä, että soitot tuottivat tällä viikolla tulosta. Tällä viikolla tuli taas opittua uusia asioita, ja tuli myös uusia asioita koko konsernia koskien. Viikko oli työntäyteinen, ja pääsin käymään kotikäynnillä kahdessa uudessa kohteessa. Toivottavasti kohteet tulevat minulle myyntiin.

Keskustelimme tällä viikolla kollegoiden kanssa sodan vaikutuksesta asuntomarkkinoihin. Markkinatilanne on ollut harvinaisen hyvä viimeiset pari vuotta. Selvästi myyntiajat alkavat pitenemään ja kauppaa tulee vähemmän. Ihmiset harkitsevat tarkemmin asuntojen ostoja. Huomasin esittelyissä käyneiden ihmisten vähenevän niin omista kohteissa kuin kollegoiden kohteissa. Inflaatio tulee nostamaan vuokria. Energioiden hinnat ovat jo pompanneet huimiin lukemiin sodan vaikutuksesta, joten asunnot, jotka syövät paljon energiaa, tulevat olemaan erittäin kallita ylläpitää. Korot ovat selvästi nousussa. Uskon euribor-koron nousevan pian nollan yläpuolelle korkean inflaation takia.

Tällä viikolla olin tekemässä pankissa perinteiset pankkikaupat. Ostaja ei ottanut lainaa kyseiseen kohteeseen vaan maksoi koko summan suoraan pankkitililtä. Tästä syystä emme voineet tehdä DIAS-kauppaa, joka vaatii lainan ottoa. DIAS on asuntokaupassa käytetty digitaalinen asuntokauppamenetelmä. DIAS-kauppa helpottaa asuntokauppojen tekemistä, sillä kauppoja ei tarvitse mennä tekemään pankkiin. Pankit siirtävät DIAS-kaupassa osakekirjan, ja välittäjä tekee ilmoitukset taloyhtiölle ja verottajalle kaupan jälkeen. Järjestelmän käyttö on helppoa ja vaivatonta, sillä voit allekirjoittaa kauppakirjan vaikka kotoa käsin. DIAS-kaupan voi tehdä kuolinpesä tai yksityinen henkilö. Yrityksillä ei vielä ole mahdollisuutta tehdä DIAS-kauppaa Kiinteistömaailman kautta. DIAS-kauppa voidaan tehdä vain paperisista osakekirjoista, kauppasumma tulee maksaa yhdellä kertaa ja omistusoikeuden tulee siirtyä kaupanteossa ostajalle. (Kiinteistömaailma Oy 2019.)

Kollegani tekemän LKV-kokeen tulokset tulivat tällä viikolla, ja valitettavasti hän ei päässyt kokeesta läpi. Koe on vaikea ja siitä pääsee läpi vain kolmasosa kokeen osallistujista. LKV tarkoittaa laillistettua kiinteistönvälittäjää. Termiä saavat käyttää vain Keskuskauppakamarin järjestämän kokeen hyväksytysti läpäisseet henkilöt. Ilman LKV-nimikettä saa toimia välittäjänä, mutta vuodesta 2016 lähtien vähintään puolella välitysliikkeessä toimivista henkilöistä tulee olla LKV-pätevyys. LKV-pätevyyden jälkeen on mahdollista suorittaa YKV-tutkinto. Tämä tutkinto edellyttää LKV-tutkinnon sekä vähintään neljän vuoden kokemuksen alalta. Jatkokoulutus kestää yleensä hieman yli vuoden. (Huoneistokeskus 2015b.)

Tiimityöskentely korostui taas tällä viikolla. Kollegani auttoivat minua erilaisten ongelmien ratkaisuihin, ja minä taas autoin heitä erilaisten tehtävien suorittamisessa. Välitystyö on yksilötyötä, mutta tiimityöllä on myös suuri sija työskentelyssä. Hyvissäkin tiimeissä tulee panostaa kommunikaatioon, ja se on meidän tiimillämme erinomaisesti hallussa. Välittäjät ovat muutenkin sosiaalisia, joten kommunikoimme toistemme kanssa paljon. Jari Salminen (2013) on kirjoittanut kirjassaan ”Onnistu tiimityössä – tiimin jäsenen kirja” yhdeksän eri tiimin roolia.

Tiimityöskentelyssä kaikista tehokkainta on, jos tiimin jäsenet ovat erilaisia. Erilaisuus tuo erilaisia ajattelutapoja ongelmien ratkaisuun ja tätä myötä todennäköisesti parempia tuloksia. Salmisen 2013 mukaan roolit ovat seuraavat:

1. Toteuttaja
  - Päämäärätietoinen ja asioiden liikkeellepanija.
2. Tiimivalmentaja
  - Johtaa tiimiläisten osaamista ja kykyä kaikkien käyttöön.
3. Sovittelija
  - On vastuussa tiimin henkilödynamiikasta. Aistii herkästi ilmapiirin ja siinä tapahtuvat muutokset.
4. Viimeistelijä
  - o Perfektionisti, usein vastuussa aikatauluista ja laadusta.
5. Ideoija
  - Hyvä ratkaisemaan ongelmia ja tuomaan uusia näkökulmia. Joskus vaikeuksia toimia täysipainoisena tiimin jäsenenä.
6. Verkostoituja
  - Paljon kontakteja, uusia näkökulmia ja tietoja toimintaympäristöstä, asiakkaista ja kilpailijoista.
7. Asiantuntija
  - Turvautuu faktoihin ja ammattitaitoonsa. Tuo tiimiin osaamista.
8. Vauhdittaja

- Luo toimintaenergiaa haastavien tavoitteiden saavuttamiseksi. Usein sitä mieltä, että muut eivät tee tarpeeksi töitä päämäärän eteen.
9. Arvioija
- Pohtii vaihtoehtoja ja seuraussuhteita aktiivisesti sekä kriittisesti.

Opin tällä viikolla paljon uusia asioita. Erityisesti DIAS-kaupasta opin sen, milloin ja ketkä voivat DIAS-kaupan tehdä. Tein myös ensimmäistä kertaa lainaehdollisen tarjouksen ja toivon lainalupauksen olevan riittävä kohteeseen. Hauska huomata vielä melkein vuoden työnteon jälkeen, että joka viikko tulee uusia asioita eteen. Tällä alalla oppiminen ei lopu ikinä, mikä tekeekin työnteosta erityisen mielenkiintoista.

### **3.5 Seurantaviikko 5**

#### **- Maanantai 21.3.2022**

Tänään aloitan päivän viikkokatsauksella pomoni kanssa. Käymme ajankohtaisia asioita ja viikon tehtäviä läpi. Tänään käyn kuvaamassa yhden kohteen ja valmistelen siihen juonnetun videosittelyn. Soitan myös uusasiakashankintaa. Kuvien ja videon pitäisi tulla viimeistään torstaina, jotta voin julkaista kohteen. Eilisen tarjous hyväksyttiin, joten aloitan DIAS-kaupan.

Päivä sujui mukavasti. Sain otettua kohteesta hyvän videon ja kuvat ammattivalokuvaajan kanssa. Sain soitoista yhden kotihaun tehtyä. Viikko alkoi siis mainiosti. Laitoin myös DIAS-kaupan vireille. Viikkokatsaus sujui myös loistavasti, ja saimme viikon työtehtäviä kartoitettua.

#### **- Tiistai 22.3.2022**

Tänään aloitan aamun viikkopalaverilla. Pidän tänään kahdessa kohteessa yksityisesittelyt. Edellisen viikon asiakkaan pitäisi tänään saada lainalupaus, joten soittelen hänelle myöhemmin. Soitan myös uusasiakashankintaa.

Tänään meille saapui myös tiimipalaveriin uusi välittäjä. Tiimimme kasvoi siis yhdellä henkilöllä. Hän on uusi alalla, mutta selvästi täynnä intoa ja halua oppia paljon alasta. Kiinteistömaailmalle tuli tänään uusi käytäntö. Tästä eteenpäin myös kuolinpesä voi tehdä DIAS-kaupan. Aikaisemmin kuolinpesän on pitänyt mennä pankkiin tekemään kaupat, mutta nyt digitaalinen kaupanteko on mahdollistettu kuolinpesille. Valitettavasti lainalupausta odottaneen asiakkaan laina ei riittänyt tähän asuntoon. Kauppoja ei siis synny, joten jatkamme hänelle uuden asunnon etsimistä nykyisellä budjetilla. Yksityisesittelyt menivät hyvin. Toinen asiakkaista piti näkemästään, ja toinen

ei ollut vakuuttunut kohteesta. Jatkan keskusteluja toisen asiakkaan kanssa ja yritän saada tarjouksen.

- **Keskiviikko 23.3.2022**

Aloitan tänään päivän soittamalla eiliselle esittelyssä käyneelle ja yritän saada tarjouksen. Uskon valokuvien tulevan tänään. Täytän kohteen asiakirjoja tänään huolella, jotta voin julkaista kohteen huomenna. Ajattelin myös soitella uusasiakashankintaa tänään.

Päivä sujui mukavasti. Soittelin monelle uudelle asiakkaalle, mutta valitettavasti niistä ei syntynyt mitään jatkoja. Sain myös kohteen valokuvat sekä videon ja lisäsin ne järjestelmäämme. Täyttelin kohteen asiakirjoja järjestelmään. Täytin selostusliitteen ja tein myyntiesitteen kohteesta. Lähetin myyntiesitteen asiakkaalle tarkistaakseni, että se on ok. Heti kun saan vastauksen asiakkaalta, julkaisen kohteen huomenna iltapäivästä. Soittelin tänään eilisen esittelyn asiakkaalle, mutta hän ei ollut vielä valmis tekemään tarjousta.

- **Torstai 24.3.2022**

Sain eilen illalla vahvistuksen siitä, että esite on ok. Julkaisen siis kohteen tänään iltapäivästä. Tänään tuli myös Kiinteistömaailmalta oma barometrikysely, johon vastaa jokainen Kiinteistömaailman välittäjä. Kyselyn aiheena on asuntomarkkinat nyt ja seuraavan vuoden kuluttua. Katson myös tänään Kiinteistömaailman järjestämän lakiaamun. Lakiaamun aiheena on toimeksiantoon liittyvien asiakirjojen ja selvitysten säilytys ja muutama ajankohtainen rahanpesulakiin liittyvä asia. Lakiaamun aihe on siis erittäin mielenkiintoinen, joten katson sen mielelläni. Soittelen myös uusasiakashankintaa, jos tänään menisi paremmin. Pidän myös illemmalla yhdessä kohteessa yksityisesittelyn.

Julkaisin kohteen tänään nettiin Etuovelle ja Oikotielle. Pidän kohteessa ensiesittelyn sunnuntaina. Vastasin tänään barometriin, ja se oli hyvin mielenkiintoinen. Vastaukset tulevat julki parin viikon sisällä, ja odotan innolla markkinakatsausta. Soitot eivät tänäänkään tuottaneet tulosta, mutta huomenna uusi yritys. Myös lakiaamu oli erittäin mielenkiintoinen. Kerron siitä enemmän viikkokatsauksessa. Laitoin esittelyitä myös kolmeen muuhun kohteeseen sunnuntaiksi.

- **Perjantai 25.3.2022**

Tänään soittelin uusasiakashankintaa. Valmistelen myös itseni iltapäivän kotikäyntiä varten, teen hinta-arvion asunnosta ja tutustun taloyhtiöön.

Päivä sujui mukavasti. Sain perjantain kunniaksi vihdoin tuloksia soitoista ja kaksi kotihakua tehtyä asiakkaille. Myös alkuviikosta aloittamani DIAS-kauppa on saatu valmiiksi, ja asiakkaiden tulee vielä allekirjoittaa ne vahvistukseksi kaupoista. Kotikäynti sujui myös mukavasti. Asiakkaat eivät olleet vielä valmiita myymään, vaan he halusivat enemmänkin vain tiedon asunnon nykyisestä arvosta. Kohteessa on juuri ollut putkiremontti, ja se tulee myöhemmin jyvitettyä asuntoon.

#### - **Lauantai 26.3.2022**

Kumpikaan asiakkaista ei allekirjoittanut DIAS:ta, joten joudumme aloittamaan sen maanantaina uudestaan. Tässä tilanteessa tulee hieman kiire, koska kauppakirjan mukaan kauppojen tulee olla tehtynä kuun loppuun mennessä.

#### - **Sunnuntai 27.3.2022**

Tänään menen aamusta toimistolle hakemaan kohdekansiot ja avaimet kohteisiin. Tulostan myös esitteitä kohteista asiakkaille. Toivon, ettei sota vaikuta esittelyihin erityisen paljoa.

Valitettavasti tänään yhdessäkään kohteessa ei käynyt ihmisiä. Tällaisia tilanteita on erittäin harvoin, mutta nekin ovat mahdollisia. Tämä onkin yksi syy sille, miksi moni välittäjä ei pidä yleisesittelyitä ollenkaan.

#### - **Viikkoanalyysi 21.–27.3.2022**

Viikko sujui taas todella nopeasti ja oli työntäyteinen. Olemme huomanneet kollegoiden kanssa, että sota on aiheuttanut hetkellisen sokin asuntomarkkinoille. Asiakkaita ei ole kauheasti liikenteessä, ja potentiaaliset asiakkaat tietävät markkinoiden olevan hiljaisia, joten he tarjoavat yleensä asunnosta markkinahintaa hieman alemman hinnan tällä hetkellä. Toivon tilanteen palautuvan nopeasti normaaliksi, mutta ken tietää, kauanko Ukrainan ja Venäjän välinen sota tulee kestämään. Kauanko menee, että tilanne alkaa muuttua takaisin normaaliksi? Tämän tulevaisuus näyttää meille.

Sain taas tällä viikolla julkaistua yhden kohteen. Valitettavasti yleisesittelyt olivat tällä viikolla hiljaisia. Esittelyissä ei käynyt yhtäkään asiakasta sunnuntaina. Yksityisesittelypyyntöjä on sentään ollut hieman, ja olen päässyt esittelemään asiakkaille heidän haluamiaan kohteita. Soitot taas

sujuivat tällä viikolla ihan hyvin. Sain tehtyä asiakkaille kolme kotihakua, joten soittaminen tuotti tuloksia.

Tällä viikolla tuli Kiinteistömaailman kautta myös paljon uutta ja mielenkiintoista. Ensimmäisenä se, että jakamaton kuolinpesä voi nykyään tehdä DIAS-kaupan Kiinteistömaailman kautta, mutta vain myyjän roolissa. Ennen tämä ei ollut mahdollista, vaan kuolinpesän osakkaiden tuli mennä pankkiin tekemään perinteiset asuntokaupat. Edelleen, jos kuolinpesä on ostajana, tulee mennä pankkiin tekemään kaupat. Tähän liittyy myös erilaisia vastuuta välittäjälle. Kaupantekoa varten tulee listata kuolinpesän allekirjoittajat. Allekirjoittajien tulee olla oikeustoimikelpoisia yksityishenkilöitä. Allekirjoittajat allekirjoittavat kaupan henkilökohtaisesti omilla pankkitunnuksillaan. Allekirjoittajien ei tarvitse olla samasta pankista, kunhan pankki on tuettu DIAS-kaupoille. Käräjäoikeudella on myös ollut mahdollisuus määrätä kuolinpesälle pesänselvittäjä, jolloin tällä on oikeus allekirjoittaa kauppakirja. (Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy 2022b.)

Toiseksi, barometriin vastaaminen oli erittäin mielenkiintoista. Odotan erittäin innolla markkinakatsausta, joka siitä tehdään parin viikon kuluttua. Viimeisenä Kiinteistömaailman lakiaamu, jonka piti Sanna Suni (15.4.2022). Aiheena toimeksiantoon liittyvien asiakirjojen ja selvitysten säilytys ja muutama ajankohtainen rahanpesulakiin liittyvä asia. Välityslaki 10.3 §: Toimeksiantopäiväkirja, toimeksiantosopimukset liitteineen, tarjousasiakirjat, esitteet ja muut toimeksiantoon liittyvät asiakirjat on säilytettävä viisi vuotta toimeksiannon päättymisestä. Rahanpesulaki 3:3 §: Asiakkaan tuntemistiedot on säilytettävä luotettavalla tavalla viiden vuoden ajan vakituisen asiakassuhteen päättymisestä. Rahanpesulaki 4:3 §: Epäilyttävää liiketoimea koskevan ilmoituksen tekemistä varten hankitut välttämättömät tiedot sekä näihin liittyvät asiakirjat on poistettava viiden vuoden kuluttua asiakassuhteen päättymisestä tai epäilyttävän liiketoimen suorittamisesta, jollei niiden säilyttäminen ole tarpeen rikostutkinnan, vireillä olevan oikeudenkäynnin taikka ilmoitusvelvollisen tai sen palveluksessa olevan oikeuksien turvaamiseksi. Tietojen ja asiakirjojen edelleen säilyttämisen tarpeellisuus on tutkittava viimeistään kolmen vuoden kuluttua edellisestä säilyttämisen tarpeellisuuden tarkistamisesta. Tarkistamisesta ja sen ajankohdasta on tehtävä merkintä. Lisäksi välityslakeen on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, että edellä tarkoitetut tiedot ja asiakirjat on pidettävä erillään asiakasrekisteristä, eikä niitä saa käyttää muuhun kuin rahanpesulaissa säädettyyn tarkoitukseen. Hyvän välitystavan mukaan taas välityslakeen on välityslakelain mukaan säilytettävä toimeksiantopäiväkirja, toimeksiantosopimukset liitteineen, tarjousasiakirjat, esitteet ja muut toimeksiantoon liittyvät asiakirjat (muun muassa valokuvat, kohdevideot ja 3D-tilakuvaukset) viisi vuotta toimeksiannon päättymisestä. Viiden vuoden säilytysvelvollisuus on laissa säädetty vähimmäisvaatimus. Vahingonkorvausvastuiden osalta välityslakeen on syytä huomioida vanhentumislain mukainen

kymmenen vuoden vanhentumisaika, minkä vuoksi asiakirjoja yms. toimeksiantoon liittyvää aineistoa on syytä säilyttää kymmenen vuotta toimeksiannon päättymisestä tai siitä, kun kaikki toimeksiantosopimukseen liittyvät toimet on tehty. Välitysliikkeen vastuun kannalta on myös tärkeää, että säilytetään myös esim. asiakkaan kanssa käydyt keskustelut, esimerkiksi sähköpostit ja Whatsapp-viestit. Näillä toimenpiteillä voidaan ennaltaehkäistä välitysliikkeen mahdollisia korvausvastuita. (Sanna Suni)

Opin taas tällä viikolla paljon uusia asioita. Välitysala on siitä mielenkiintoinen, että opittavaa on aina ja uusia asioita tulee jatkuvasti eteen. Olen tyytyväinen tähän viikkoon enkä olisi voinut tehdä omasta mielestäni tällä viikolla mitään eri tavalla.

### **3.6 Seurantaviikko 6**

#### **- Maanantai 28.3.2022**

Tänään aloitan DIAS-kaupan uudelleen. Ilmoitan myös pankille, että kaupan pitää olla tehtynä kuun viimeisenä päivänä. Lähdemme myös tänään kollegoiden kanssa Viroon virkistysreissulle ja kasvattamaan yhteishenkeämme. Lähdemme kello 11 laivalla ja yövyimme hotellissa. Pidämme laivalla myös viikkopalaverimme ja käymme ajankohtaisia asioita läpi.

Päivä sujui mukavasti. Pääsimme Viroon, kävimme kaupoilla, söimme ja joimme hyvin. Viikkopalaverimme pidimme laivalla varatussa kokoushuoneessa. Kävimme läpi sodan vaikutuksia asuntomarkkinoihin ja jaoimme toistemme kanssa ajatuksia aiheesta. Tänään oli erittäin ihana päivä, ja se kasvatti tiimimme yhteishenkeä entistä paremmaksi. Pääsimme myös tutustumaan uuteen kollegaamme todella hyvin.

#### **- Tiistai 29.3.2022**

Tänään saamme olla vapaasti kaupungilla. Laivamme lähtee klo 17 takaisin Suomeen, joten olemme illalla takaisin Suomessa.

Päivä sujui mukavasti. Pääsin rentoutumaan kylpylään ja nyt olen taas kotona. Yksi kotikäyntiasiakkaistani soitti, ja hän oli valitettavasti valinnut toisen välittäjän tällä kertaa. Huomenna palaan takaisin sorvin ääreen ja jaksan taas tehdä kahta kovemmin töitä tuloksien saamiseksi. Olen myös erittäin tyytyväinen pankin toimintaan, sillä DIAS-kauppa on saatu nyt

valmiiksi ja molemmat asiakkaat ovat allekirjoittaneet sen. Soitin asiakkaille ja onnittelin heitä kaupoista.

- **Keskiviikko 30.3.2022**

Tänään aion soittaa uusasiakashankintaa. Pidän myös yksityisesittelyn yhdessä kohteessa. Täyttelen myös yhden kohteen asiakirjoja julkaisua varten. Kohde julkaistaan vasta ensi kuun loppupuolella.

Tänään päivä sujui hitaasti. Olin todella väsynyt nukuttuani huonosti. Sain silti tehtyä kaikki tarvittavat asiat ja jopa hieman ylimääräistä. Täyttäessäni asiakirjoja huomasin isännöitsijäntodistuksen olevan puutteellinen. Isännöitsijäntodistuksessa kunnossapitotarveselvitykset ja pitkän tähtäimen suunnitelma eivät olleet ajan tasalla toisiinsa nähden. Pitkän tähtäimen suunnitelmasta käytetään usein nimeä PTS. Esittelyn asiakas ei ollut vakuuttunut asunnosta, joten etsintä jatkuu.

- **Torstai 31.3.2022**

Tänään aion soittaa muutamalle kotihakuasiakkaalle kysyäkseni, miten heillä menee. Soittelen myös uusasiakashankintaa. Olen myös toimistolla tänään päivystäjänä ja pidän toimiston pystyssä.

Tänään aloitin päivän soittelemalla uusia asiakkaita. Sain yhden kotihaun soitoista. Kotihakuasiakkaiden kanssa keskustelut menivät hyvin, ja muokkasimme yhden asiakkaan kanssa kotihakua hieman tarkemmaksi. Päivystykseen tuli tänään pitkästä aikaa asiakas käymään paikan päälle. Hän ei puhunut Suomea. Tein asiakkaalle kotihaun hänen kertomillaan kriteereillä. Selailin myös työpäivän aikana Linkediniä ja huomasin yhteistyökumppanimme Tähtiremonttien aloittaneen uuden konseptin, johon kuuluvat kohteen digiremonttikuvat sekä remonttisuunnitelma hintatarjouksen kera. Kommentoin julkaisuun, eikä mennyt kauaa, kun Tähtiremonteilta soitettiin minulle. Sain neuvoteltua hyvän sopimuksen yhteen kohteeseeni ja jään odottamaan kuvia sekä hintatarjousta. Tällaiset yhteistyöt tuovat aina positiivista mieltä ainakin itselleni, ja kontaktien luominen on muutenkin hyödyllistä. Lisäksi laitoin tänään näkyviin esittelyt viiteen eri kohteeseen sunnuntaille.

- **Perjantai 1.4.2022**

Tänään soittelen uusasiakashankintaa aamupäivän. Menen lounaan jälkeen esittelemään kolmelle eri asiakkaalle yksityisesittelyä samaa kohdetta. On harvinaista, että saa järjestettyä kolme yksityisesittelyä peräkkäin asiakkaiden yhteydenotoista. Menen tänään myös ensimmäistä kertaa kotikäynnille omakotitaloon. Valmistelen itseni tutkimalla aluetta, jotta voin tehdä hinta-arvion ja kertoa mielenkiintoisia yksityiskohtia alueesta myyjälle.

Päivän soitot eivät tuottaneet tänään tulosta. Esittelyt sujuivat hyvin, ja kaikki asiakkaat vaikuttivat kiinnostuneilta. Tämä on siis sama kohde, johon sain eilen tilattua digiremonttikuvat ja remonttisuunnitelman. Kotikäynti sujui loistavasti, ja asiakkaat olivatkin juuri tehneet taloon kuntotutkimuksen.

#### - **Sunnuntai 3.4.2022**

Aloitin päivän menemällä toimistolle. Haen kohdekansiot sekä avaimet ja tulostan esitteitä kohteisiin. Tämän jälkeen lähdän ajamaan ensimmäistä kohdetta kohti.

Esittelyt sujuivat hyvin, ja niissä alkaa taas selvästi käymään ihmisiä. Myös kevät ja aurinkoinen sää vaikuttavat varmasti ihmisten liikkeisiin. Ensimmäisessä esittelyssä kävi kaksi ihmistä, joista toinen oli potentiaalinen ja toinen ei vaikuttanut haluavan asuntoa. Toisessa kohteessa oli hiljaista. Kolmannessa kohteessa kävi kolme asiakasta, ja yksi oli todella innostunut asunnosta. Neljännessä kohteessa kävi kaksi ohikulkijaa katselemassa nopeasti. Viidennessä kohteessa oli neljä asiakasta, ja he vaikuttivat kaikki pitävän asunnosta. Jatkan asiakkaiden kanssa keskusteluja huomenna.

#### - **Viikkoanalyysi 6, 28.3.–3.4.2022**

Tämä viikko oli erittäin mukava. Pääsimme tiimin kanssa Viroon rentoutumaan hetkeksi. Hetkeksi irtiotto arjesta. Viikko oli myös täynnä töitä. Soittelin paljon ja sain soitosta kaksi kotihakua tehtyä. Kylmäsoittaminen on välillä todella uuvuttavaa, mutta se tuottaa tuloksia. Moni välittäjä ei soitele uusia asiakkaita vaan tyytyy vanhojen asiakkaiden pyörittelyyn. Uusien asiakkuuksien hankkiminen on tärkeää, koska ihmiset eivät vaihda asuntojaan kauhean usein.

Tiimin yhteishenki on toiminnan kannalta erittäin tärkeää. Jokainen meistä on erilainen, ja jokaisella on omat tarpeensa. Hyvä yhteishenki edistää tiimin työskentelyä ja helpottaa sen sujumista. Välittäjän työssä kuuntelemme paljon asiakkaita. Virossa oli aikaa jakaa omia ajatuksia tiimin kanssa, kun muut kuuntelivat. Yhteishenkemme kasvoi minusta todella paljon reissun aikana. Naurua ja riemua oli erittäin paljon. Yksi kollegoistamme toi myös hyvin esiin sen, kuinka

me aina kuuntelemme asiakkaita, mutta nyt vihdoinkin muut kuuntelevat juuri minua. Tiimin jäsenten on pystyttävä avoimesti kritisomaan toimintaa, jos jokin on omasta mielestä huonosti. Tiimissä pitää myös kokea olonsa turvalliseksi, ja työympäristön tulee tuntua turvalliselta, sillä turvaton fiilis vie paljon työtahtoa ja työmotivaatiota. Toimivassa suhteessa tiimin jäsenet tukevat toisiaan. Olen myös huomannut viikkopalaverien tuovan meidän yhteishenkeämme esille. Olemme viikkopalaverissa asiallisia, mutta silti rentoja toisillemme. Nämä viikoittaiset kokoontumiset ovat meille tärkeitä, koska emme muuten näe toisiamme samassa tilassa kaikki keskenämme lähes lainkaan.

Tällä viikolla minulle tuli myös esiin puutteellinen isännöitsijäntodistus. Todistus ei ollut ajan tasalla tulevien remonttien suhteen. Onneksi sain kunnossapitotarveselvityksestä selville oikeat tulevat remontit ja sain kirjattua ne järjestelmään oikein. Myös pitkän tähtäimen suunnitelma oli virheellisesti täytetty isännöitsijäntodistuksessa. Mikä sitten on kunnossapitotarveselvityksen ja pitkän tähtäimen suunnitelman eli PTS:n ero? Asunto-osakeyhtiölaki edellyttää, että taloyhtiön hallitus esittää vuosittain yhtiökokouksessa kirjallisen selvityksen seuraavien viiden vuoden kunnossapitotarpeesta. Lain tarkoituksena on viedä taloyhtiöiden ylläpitoa entistä hallinnoidumpaan suuntaan. Kunnossapitotarveselvityksen avulla käydään keskustelut seuraavan viiden vuoden kunnossapitotarpeista. Kunnossapitotarpeet voivat vaikuttaa oleellisesti yhtiövastikkeisiin. Korjausten ennakointi ja taloyhtiön kunto ovat oleellisia taloudellisuuden ja suunnitelmallisuuden kannalta. PTS kertoo korjausten ajoittumisesta, kustannuksista ja kiireellisyydestä seuraavan 10 vuoden ajan. PTS muodostetaan kuntoarvion jälkeen. (Kiinteistömedia Oy 20.6.2017.)

Pääsin tällä viikolla ensimmäistä kertaa kotikäynnille omakotitaloon. Olenhan pääasiassa keskustan alueella, ja täällä suunnilla asunnot ovat yleensä kerrostaloja. Omakotitaloihin liittyy paljon erilaisia asioita, joita tulee tietää. Usein omakotitaloon kannattaa tehdä kuntotutkimus ennen myyntiä, koska potentiaaliset asiakkaat haluavat todennäköisesti tietää talon kunnosta mahdollisimman paljon. Mitä omakotitalon kuntotutkimukseen sitten kuuluu? Asuntoon voi tehdä kuntokartoituksen, joka on hieman suppeampi kartoitus kunnosta, tai asuntoon voidaan tehdä täysi kuntotutkimus. Kuntokartoitukseen tarkastaja laatii kirjallisen raportin, jossa kerrotaan virheistä ja puutteista sekä korjaustarpeista. Kuntokartoitus tehdään pääosin pintapuolisella havainnoinnilla. Kuntotutkimus on taas laajempi tutkimus talon kunnosta. Kuntotutkimuksessa avataan rakenteita, minkä avulla pyritään selvittämään rakenteen alkuperäiset toteutustavat sekä mahdolliset mikrobikasvustot. Tuloksia voidaan lähettää laboratorioon, ja kohteessa voidaan kuvata erilaisia putkistoja. Kuntotutkimus on yleensä kalliimpi kuin kuntokartoitus. Kuntotutkimusten pohjalta voidaan tehdä talolle pitkän tähtäimen suunnitelma mahdollisia ostajia tai itseä varten. (Lommi & Halme 22.1.2015.)

Pääsin myös tällä viikolla osallistumaan yhteistyökumppanimme Tähtiremontti Oy:n uuteen konseptiin. Tämä tuli minulle Linkediniä selaillessa vastaan, ja kommentoin julkaisuun. He soittivat minulle ja ehdottivat yhteistyötä. Tilasin heiltä yhteen täysin remontoitavaan kohteeseeni digiremontti- kuvat. Saan kuvien mukana myös tarjouksen remonttikustannuksista. Tämä tarjous on aina muokattavissa asiakkaan tarpeiden mukaiseksi. Odotan innolla tulevia kuvia siitä, miltä asunto näyttäisi remontoituna, sillä tällä hetkellä se on aivan täysin remontoitavassa kunnossa.

Viikko oli todella produktiivinen, mutta myös hauska. Opin tällä viikolla taas paljon uusia asioita. Tiimihengen parantaminen ja tiimin yhteistyö korostui tällä viikolla erityisesti yhteisen reissumme ansiosta. Autoimme toisiamme, ja erityisesti kollegat auttoivat minua erilaisissa ongelmissa. Taas kerran mitään ei jäänyt ratkomatta, vaan kaikki tärkeät asiat saatiin tehtyä. Kehityin tällä viikolla erityisen paljon tarkkuuden suhteen. Ollessani tarkkana asiakirjojen täytössä huomasin virheet ja puutteet. Jokainen meistä tekee virheitä, mutta vielä ei ollut sen aika minulla.

### **3.7 Seurantaviikko 7**

#### **- Maanantai 4.4.2022**

Tänään soittelen eilisten esittelyiden asiakkaille ja kyselen, mitä he pitivät asunnoista.

Moni asiakas piti näkemästään, mutta maailmantilanteen takia he jäävät pohtimaan tarjouksen tekoa.

#### **- Tiistai 5.4.2022**

Tänään aloitan päivän viikkopalaverilla. Viikkopalaverin jälkeen minulla on tunti aikaa soittaa viikonlopun asiakkaille. Tämän jälkeen pidämme kuukausipalaverin. Tässä kuukausipalaverissa käydään läpi Q1-tuloksia ja sitä, miten vuosi on lähtenyt käyntiin. Olen tänään päivystäjänä toimistolla, joten palaverini on viimeisenä.

Viikkopalaveri sujui mukavasti. Kävimme läpi asuntokaupan tilannetta. Tilanne on hyvä, ja kauppa käy ihan normaalisti. Myyntiajat ovat hieman pidentyneet, ja asuntojen oikea hinnoittelu on erittäin tärkeää. Viikkopalaverissa kerrottiin, että meille on tullut Välkkyyn uusi kyberoppikurssi, joka tulee suorittaa tällä viikolla. Välkky on siis Kiinteistömaailman oma sähköinen oppimisympäristö, joka on auttanut minua todella paljon välitystyössä. Kuukausipalaverissa kävimme läpi kotikäyntejä, toimeksiantoja, soittoja ja viestittelyä. Olen soittanut tämän vuoden alusta 383 työpuhelua, joista

suurin osa on uusasiakashankintaa. Soittojen määrä oli toiseksi suurin koko konttorissamme. Tekemisen mittarini näyttivät erittäin vihreältä, ja olin tyytyväinen tuloksiini. Aina löytyy parannettavaa, mutta tässä olen koko ajan oppimassa enemmän. Tänään päivystykseen tuli työpäivän jälkeen yhteydenotto. Soitin asiakkaalle, ja hän halusi tehdä ostotoimeksiannon. Ostotoimeksiannot ovat harvinaisempia Suomessa. Ostotoimeksianto tarkoittaa sitä, että ostaja maksaa välityspalkkion ja kulut kohteesta eikä myyjälle synny kuluja kaupasta. Ostotoimeksiannot ovat siis erinomainen keino päästä ostamaan asuntoja, jotka eivät normaalisti tulisi myyntiin. Viikonlopun asiakkaat pohtivat vielä tarjouksen tekoa, ja yksi heistä sanoi saavansa lainalupauksen huomenna pankista. Keskustelun perusteella uskon hänen tekevän tarjouksen lainalupauksen saatuaan.

#### - Ke 6.4.2022

Tänään aloitan päivän tekemällä viikolle soittolistaa. Jatkan tietyllä kadulla asuville ihmisille soittamista, sillä se selvästi tuotti tulosta. Olen yhteydessä lainalupausta odottaneeseen asiakkaaseen iltapäivällä. Aamulla päivystykseen tuli uusi yhteydenotto. Päivystys kestää siis kello 10–10. Yhteydenotto- pyyntö tuli kello 9.46 aamulla, joten se kuuluu vielä minulle. Tässä yhteydenotossa lakimies otti meihin yhteyttä päämiehensä puolesta, joka sattuu olemaan kuolinpesä. Sovin ajan ja menen käymään kohteessa. Teen heille kirjallisen perustellun lausunnon kohteen hinnasta. Annan heille myös kirjallisen myynti- ja markkinointisuunnitelman välityspalkkion kanssa. Toivon kuolinpesän päätyvän myymään asunnon minun kauttani. Tällaiset kirjalliset hinta-arviot maksavat asiakkaalle 250 € + alv.

Soittolista tehty ja muutamat soitot suoritettu. Tänään sain soittoista yhden uuden kotihakuasiakkaan, joka etsii itselleen arvoasuntoa. Uusi asiakas soitti minulle tänään ja kertoi, että haluaisi minun myyvän hänen asuntonsa. Julkaisin viime viikolla samasta taloyhtiöstä kohteen, ja asiakas oli huomannut minut Oikotieltä. Menen siis huomenna kotikäynnille kohteeseen. Sovin hinta-arvion kuolinpesän asunnosta ensi viikon maanantaille. Lainalupausta odottanut asiakas ei vielä ollut saanut sitä ja sanoi palaavansa asiaan myöhemmin.

#### - To 7.4.2022

Tänään olen taas päivystäjänä. Osallistun Quo vadis – asuntomarkkinat -webinaariin. Webinaarissa käydään läpi ajankohtaisia asioita asuntomarkkinoilla. Ajattelin taas soitella uusia asiakkaita, jos niistä seuraisi jotain jatkoa. Huomenna minulla on aamupäivästä kaksi esittelyä kollegan kohteissa, joten valmistelen itseäni niihin. Valmistelen myös tulevan kotikäynnin.

Päivä sujui hyvin. Päivystykseen ei tullut mitään tänään. Quo vadis -webinaari oli erittäin hyödyllinen. Siellä käytiin läpi paljon ajankohtaisia ja tulevaisuuteen liittyviä asioita asuntomarkkinoihin liittyen. Soitot tuottivat tulosta, ja sain sovittua ensi viikolle yhden kotikäynnin. Sain soitoista myös kaksi kotihakua tehtyä. Kotikäynnillä asiakkaana on perhe, joka on etsimässä isompaa asuntoa. Käyn antamassa hinta-arvion ja keskustelemassa heidän tilanteestaan enemmän paikan päällä.

**- Pe 8.4.2022**

Tänään teen kyberoppikurssit Väkystä. Pidän myös aamupäivästä kaksi yksityisesittelyä eri kohteissa. Toinen on Helsingissä ja toinen Espoossa. Soittelen niiden jälkeen uusasiakashankintaa.

Kyberoppikurssi oli erittäin mielenkiintoinen. Ensimmäisellä välilehdellä oli kuusi eri aihetta. Jokaisessa oli videot sekä muutama monivalintakysymys. Niissä käsiteltiin kiristyshaittaohjelmia, kotitietokoneen käyttöä työasioissa, sosiaalista mediaa, salasanoja, sähköpostiturvallisuutta ja toimitiloissa liikkumista. Toisessa välilehdessä oli myös kuusi eri aihetta. Jokaisessa oli myös videot sekä muutama monivalintakysymys. Aiheina olivat etätöskentely, henkilötietojen käsittely, laitteen suojaaminen, tallennusvälineet, tietojen urkinta ja työhön liittyvien tietojen käsittely. Aamupäivän esittelyt menivät mainiosti. Toinen asiakkaista ottaa nyt pankkiin yhteyttä ja tekee toivottavasti sen jälkeen tarjouksen. Toinen asiakkaista tulee vielä sunnuntaina katsomaan kohdetta yleisesittelyyn ja tekee sen jälkeen päätöksiä.

**- Sunnuntai 10.4.2022**

Tänään pidän esittelyjä viidessä eri kohteessa. Kaksi kohteista on samassa kerrostalossa, joten pidän niihin esittelyt samaan aikaan. Ensimmäiset kaksi kohdetta ovat Espoossa, ja loput kolme kohdetta ovat Helsingissä. Käyn aamulla tulostamassa kohteisiin esitteitä, otan avaimet ja kohdekansiot mukaan ja lähdän esittelyihin.

Esittelyt sujuivat hyvin. Kahdessa ensimmäisessä kohteessa kävi neljä asiakasta, jokainen kävi vilkaisemassa molempia. Pari heistä oli potentiaalisia, joten jatkan keskusteluja heidän kanssaan ensi viikolla. Kolmannessa kohteessa ei käynyt asiakkaita. Neljännessä kohteessa kävi yksi asiakas, joka etsii itselleen uutta asuntoa lähempänä keskustaa. Viimeisessä kohteessa kävi kolme asiakasta: yksi sijoittaja, sama asiakas kuin neljännessä ja yksi uusi asiakas. Sijoittaja ei ollut aivan vakuuttunut ja jatkaa etsintöjä. Viimeisin asiakas etsii itselleen enimmäkseen asuntoa

Kallion suunnilta, mutta tämä kohde Punavuoresta oli hänen mielestään potentiaalinen. Jatkan keskusteluja kaikkien potentiaalisten asiakkaiden kanssa.

#### - **Viikkoanalyysi 7, 5.–10.4.2022**

Viikko sujui erinomaisesti. Paljon on tullut taas tehtyä, ja päivät vierivät sormien välistä. Tällä viikolla sain paljon hyödyllistä tietoa Kiinteistömaailman Asuntomarkkinoiden tilannekatsaus -webinaarista, josta kerron lisää seuraavissa kappaleissa. Kävimme kuukausikatsauksessa läpi ensimmäisen kvartaalin tuloksia omalta osaltani, ja tekemisen mittarini näyttivät hyviltä. Viikkoon sisältyi jonkin verran juridiikkaa ja jopa täysin uusia asioita minulle. Pääsin tekemään ensimmäisen ostotoimeksiantoni. Pitkästä aikaa myös päivystykseen on tullut erittäin paljon yhteydenottoja niin minulle kuin kollegoilleni.

Tällä viikolla tein paljon uusasiakashankintaa. Hankintakeinoina toimivat esittelyiden asiakkaat, uusien asiakkaiden soitto ja päivystyksen yhteydenotot. Soitot olivat tällä viikolla tuloksellisia. Sain soittoista kolme kotihakua. Autan asiakkaita etsimään heille uuden kodin ja uuden löydyttyä laitan mahdollisesti vanhan myyntiin. Sain soittoista myös yhden kotikäynnin ensi viikolle. Olen huomannut kylmäsoittojen olevan tällä alalla todella usealle välittäjälle aivan ”ehdoton ei”. Todella moni kokee kylmäsoittojen olevan kiusallisia, ja puhelimen nostaminen asiakkaalle soittamista varten on täysin mukavuusalueen ulkopuolella. Välillä tulee tehdä asioita, jotka ovat mukavuusalueen ulkopuolella, jotta saadaan tulosta. Alma Talentin blogissa pohdittiin mielenkiintoista kysymystä: ”Vieläkö vuonna 2022 saa soittaa puhelimella vai pitäisikö lähestymiseen valita joku modernimpi kanava?” Kirjoittajan mukaan sisältö merkitsee enemmän kuin kanavavalinta. Blogipäivityksen kirjoittaja Stina Dansien mukaan: ”Tänä päivänä kylmäsoittaminen on edelleen yksi tehokkaimmista tavoista saada asiakkaita kiinni ja sopia tapaamisia potentiaalisten asiakkaiden kanssa, jotka eivät välttämättä edes tiedä olemassaolostasi.” (Dansie 12.1.2022.) Soittojen avulla tavoitan asiakkaita, jotka eivät edes tiedä olemassaolostani. Tämä on suuri syy siihen, miksi jaksan soittaa aktiivisesti. Välittäjänä haluan, että ihmiset tuntevat minut. Mitä enemmän tuon nimeäni esiin, sitä todennäköisemmin saan myös tulevaisuudessa asiakkaita.

Tällä viikolla sain yhden kotikäynnin myös siten, että asiakas otti minuun yhteyttä, sillä hän näki minun julkaisseen kohteen samasta taloyhtiöstä Oikotielle. Päivystykseen tuli tällä viikolla minulle täysin uusi asia. Pääsin tekemään ensimmäisen ostotoimeksiantoni asiakkaalle.

Ostotoimeksiannossa asiakas maksaa välityspalkkion uuden asunnon löytyessä.

Ostotoimeksiantoja markkinoidaan sosiaalisessa mediassa aktiivisesti, ja lisäksi laitamme ostotoimeksiantoilmoituksen konttorimme näyteikkunaan. Päivystyksen yhteydenottojen kautta

pääsen myös ensi viikolla tekemään hinta-arvion kuolinpesälle asunnosta, joka tulee mahdollisesti minulle myyntiin.

Tällä viikolla sain päivystykseen yhteydenoton asianajajalta. Tämä on erityistä, sillä yleensä asiakkaat pyytävät itse hinta-arviota, mutta tässä tapauksessa asianajaja lähetti yhteydenottoopyynnön. Menen siis tekemään hinta-arvion asunnosta, kerron omista toimintatavoistani ja annan tarjouksen välityspalkkiosta. Kuolinpesän ollessa myyjänä tulee huomioida tietyt juridisia asioita. Jokainen kuolinpesän osakas tulee selvittää ennen myyntiä. Osakkaat on mahdollista selvittää Digi- ja väestövirastosta vahvistetulla perukirjalla. Myyntiin tarvitaan kaikkien kuolinpesän osakkaiden allekirjoitus tai valtakirja. Kuolinpesän ollessa myyjänä kannattaa käyttää kiinteistönvälittäjää. Välittäjällä on lainmukainen vastuu selonotto- ja tiedonantovelvollisuudesta ostajaa kohtaan. (Järvensivu 2019).

Opin tällä viikolla uusia asioita. Ostotoimeksiannon tekeminen oli hyödyllinen oppi itselleni, koska niitä pääsee harvemmin tekemään. Suomessa ostotoimeksiannot ovat harvinaisempia, kun taas esimerkiksi Yhdysvalloissa ostotoimeksiannot ovat erittäin yleisiä asuntomarkkinoilla. Siellä ihmiset käyttävät yleensä välittäjää asunnon etsinnässä yhtä lailla kuin myynnissä.

Tiimityö korostui tällä viikolla erityisesti ostotoimeksiannon tekemisessä ja siihen liittyvissä prosesseissa. Kollegani auttoivat minua tällä viikolla erilaisissa kysymyksissä ja ratkaisujen löytämisessä niihin. Välittäjän rooli on yleensä yksinäinen, ja kaikki tekevät itsenäisesti töitä, mutta tiimityöllä saadaan parhaita tuloksia aikaan tälläkin alalla. Välitystyössä yksilötyöskentelylle on oma paikkansa, mutta yhteistyön ja muiden oppien hyödyntäminen tuo tehokkuutta työskentelyyn. Pekka Autio kirjoittaa blogissaan: ”Yhteistyöhön ja erilaisuuden hyödyntämiseen perustuva tehokas tiimityö luo parhaimmillaan jotakin sellaista, mihin me yksilöinä emme vain pysty” (Autio 2020). Huippumallin tiimissä jäsenet täydentävät toisiaan ja oppivat toisiltaan jatkuvasti. Jokaisella ihmisellä on omat vahvuutensa ja heikkoutensa, joten kannattaa aina hyödyntää muiden vahvuuksia. Autio kirjoittaa blogissaan myös viisaasti, että tiimityö on jatkuvasti kehityksen tarpeessa: ”On hyvä muistaa, että työelämä on usein muutoksia täynnä ja välillä vuoristorataa. Samoin tiimien kehitysvaiheet ovat koko ajan muutoksessa.” (Autio 2020.)

Kävimme tällä viikolla kuukausikatsauksessa läpi ensimmäisen kvartaalin tuloksia. Ensimmäinen neljännes vuodesta on mennyt erittäin nopeasti. Pidän kirjaa viikko- ja kuukausitasolla omasta tekemisestäni tekemisen mittareilla. Suurin osa tekemisen mittareistani näytti vihreältä, joten olen tyytyväinen omaan työskentelyyni. Aina voisi tehdä enemmän ja paremmin, mutta opin jatkuvasti alasta ja olen suoriutunut ensimmäisestä kvartaalista hyvin. Minulla oli 383 soittoa tässä kvartaalissa, mikä oli toiseksi eniten koko tiimistämme. Teen kovasti töitä tulosten saavuttamiseksi, koska varsinkaan tällä alueella mitään ei saa ilmaiseksi.

Osallistuin tällä viikolla Kiinteistömaailman webinaariin. Webinaarissa tuli opittua paljon uutta asuntomarkkinoiden tilanteesta ja niiden kehityksestä viimeisen ja tulevan 12 kuukauden aikana. Asuntojen hintojen nousu pysähtyy kriisin aikana. Kiinteistömaailma ennustaa tekoälymalliin ja laajaan välittäjäkyselyyn pohjautuen keskimääräistä 1,5 %:n hinnannousua seuraavan 12 kuukauden aikana. Laaja välittäjäkysely on siis lähetetty kaksi viikkoa sitten kaikille Kiinteistömaailman välittäjille. Viimeisin 12 kuukauden toteuma hintojen noususta oli 4,1 %. Hinnankehitysennustetta on korjattu alaspäin: Ukrainan sodan aiheuttamat epävarmuudet ja sen myötä elinkustannusten hintapaineet ovat sulattaneet merkittävästi hinnankorotusodotuksia, kertoo Kiinteistömaailma Oy:n toimitusjohtaja Risto Kyhälä. Perheasuntojen kysynnän odotetaan jatkuvan vilkkaana, mutta pienistä kerrostaloasunnoista on paikoin ylitarjontaa. Uudisrakennuksessa suurin osa asunnoista on pieniä yksiöitä ja kaksioita, jotka luovat markkinoille ylitarjontaa pieniin asuntoihin. Tämä voi tuoda haasteita varsinkin vanhojen asuntojen vuokraamiseen ja vuokratasojen säilyttämiseen. Tällä hetkellä asuntosijoittamisessa tulee tehdä omat kotiläksynsä erittäin tarkasti. Asuntosijoittajien tulee pitää puskuria yllättävien tilanteiden takia. Myös isojen kaupunkien asuntojen vuokrauksessa on ollut koronan ja sodan takia vaikeuksia. Vuokrat ovat olleet jopa laskussa, vaikka asuntojen arvot vain kasvavat koko ajan. Inflaatio on jo 5 %, mikä laskee ihmisten ostovoimaa entisestään. Euroopan keskuspankki on nostamassa ohjaukorkoa, jotta inflaatio voidaan pitää kurissa. Tämä ei ole hyvää inflaatiota, koska maksamme siitä energiankulutuksessa, bensassa sekä elintarvikkeissa. (Kiinteistömaailma barometri 2022.)

### **3.8 Seurantaviikko 8**

#### **- Maanantai 11.4.2022**

Aloitan tänään aamun pitämällä viikkokatsauksen pomoni kanssa. Käymme läpi ajankohtaisia asioita ja viikon erilaisia töitä. Teen hinta-arvion kuolinpesälle ja lähetän sen hänelle hyväksyttäväksi. Soitan myös viikonloppuna käyneet esittelyasiakkaat läpi.

Viikko alkoi loistavasti. Sain vihdoin tilaamani digiremonttikuvat ja suunnitelman sekä kustannusarvion remontista kohteeseeni. Tein hinta-arvion kuolinpesän asunnosta ja annoin tarjouksen välityspalkkiosta. Soittelin viikonloppun esittelyssä käyneitä asiakkaita läpi ja sain tehtyä kaksi kotihakua heille. Yksi asiakkaista odottaa lainalupausta ja oli todella kiinnostunut kahdesta kohteestani. Hän sanoi tekevänsä todennäköisesti tarjouksen, kun on saanut lainalupauksen. Tänään sain myös sähköpostin pomoltani. Pakotelistatarkistukset alkavat tästä hetkestä uusista

asiakkaista. Sain myös yhteydenottoopyynnön yhdestä kohteestani. Asiakas asuu ulkomailla ja harkitsee oman asunnon ostoa Suomesta toiseksi asunnoksi. Tein asiakkaalle kotihaun.

#### - **Tiistai 12.4.2022**

Tänään aloitin päivän tekemällä hinta-arvion ja tutustumalla päivän kotikäyntikohteeseen. Tutustuin kohteeseen huolellisesti ja tein omat arvioni. Asiakkaalla ei ole kiire asunnon myynnissä, joten autan heitä ensin löytämään uuden kodin, johon asettautua. Lähetän myös tänään kaikille digiremonttikohteen esittelyissä käyneille asiakkaille sähköpostin remonttikuvien ja kustannusarvion kanssa. Tänään julkaisen digiremonttikohteen uudelleen.

Tänään kotikäynti sujui erinomaisesti. Minulla synkkasi asiakkaan kanssa erinomaisesti. Keskustelimme pitkään koroista ja inflaatiosta. Oli mukava keskustella asiasta, sillä se on erittäin ajankohtainen. Luin tänään myös Helsingin Sanomia ja huomasin uutisen, jossa kerrottiin euribor-koron ylittäneen nollarajan ensimmäistä kertaa kuuteen vuoteen. Julkaisin digiremonttikohteen uudelleen nettiin.

#### - **Keskiviikko 13.4.2022**

Tänään menen toimistolle päivystäjäksi. Soittelen toimistolla uusasiakashankintaa ja teen Välkkyä. Harkitsen myös esittelyiden pitoa viikonloppuna. Pääsiäinen alkaa perjantaina, joten en ole varma, onko yleisesittelyiden pitäminen järkevää. Tiedustelen hieman kollegoilta, pitävätkö he viikonloppuna esittelyitä. Osallistun myös tänään Kiinteistömaailman järjestämään webinaariin, jossa aiheena on kiinteistönvälittäjän läsnäolo sosiaalisessa mediassa: social selling ja henkilöbrändäyksen mahdollisuudet.

Päivä sujui loistavasti. Päivystykseen tuli tänään asiakasohjaus yhteistyökumppaniltamme Danske Bankilta. Soitin asiakkaalle ja sovin kotikäynnin tasan viikon päähän. Keskustelin myös kollegoiden kanssa esittelyistä. Päätin, etten pidä esittelyitä tänä sunnuntaina. Pidän yksityisesittelyjä tarpeen mukaan. Yksi viikonlopun asiakkaista soitti minulle tänään ja halusi huomenna yksityisesittelyyn uudestaan viikonlopun kohteeseen. Pidän siis asiakkaalle yksityisesittelyn ja toivon hänen tekevän kohteesta tarjouksen. Toinen viikonlopun asiakkaista soitti minulle, ja hän menee huomenna katsomaan toista kohdetta. Hän sanoi tekevänsä esittelyn jälkeen päätöksiä ja mahdollisesti tarjoaa kohteestani. Sain myös yhdestä vanhasta kohteesta tänään tarjouksen. Uskon tarjouksen

menevän läpi. Kohteessa on lunastusoikeus, mikä tarkoittaa, että osakkaat ja yhtiö voivat lunastaa asunnon itselleen 14 vuorokauden sisällä kyseisellä kauppahinnalla.

#### - **Torstai 14.4.2022**

Tänään aloitan päivän menemällä toimistolle ottamaan vastaan yhden kohteen avaimet. Tämän jälkeen menen pitämään yksityisesittelyn yhteen kohteeseeni. Ajattelin soitella uusasiakashankintaa. Keskustelen myös myyjän kanssa eilisestä tarjouksesta ja toivon hänen hyväksyvän sen. Yksi asiakkaistani käy vielä tänään toisessa kohteessa, ja hän lupasi soitella minulle sen jälkeen päätöksistä.

Päivä sujui nopeasti. Puhelin soi kuumana, ja sain sovittua yhden kotikäynnin kahden viikon päähän sekä kaksi kotihakua. Soitot menivät siis erinomaisesti tänään. Yksityisesittelyn asiakas piti näkemästään. Soitan hänelle huomenna kysyäkseni, tekeekö hän tarjousta. Myyjä antoi tänään vastatarjouksen kohteesta asiakkaalle, ja uskon asiakkaan hyväksyvän tarjouksen. Jatkan keskusteluja asiakkaan kanssa huomenna. Toisessa kohteessa käynyt asiakas päätti pohtia vielä pääsiäisen yli vaihtoehtoja. Palaamme tiistaina asiaan.

#### - **Perjantai 15.4.2022**

Tänään soitan eilisen yksityisesittelyasiakkaalle. En viitsi enää soittaa uusasiakashankintaa tänään, koska pääsiäinen on alkanut ja ihmiset lomailevat. Odotan asiakkaaltani vastausta siihen, hyväksyykö hän vastatarjouksen.

Asiakas hyväksyi vastatarjouksen kohteestani, joten voin aloittaa DIAS-kaupan. Eilisen asiakas ei tee kohteesta tarjousta. Olen käytettävissä koko pääsiäisen, jos lomalla oleville kollegoille tulee yksityisesittelytarpeita.

#### - **Viikkoanalyysi 8, 11.–15.4.2022**

Viikko on taas vierähtänyt, ja sen aikana on tullut paljon uutta asiaa. Elämme erikoisia aikoja. Tilanteet ja säädökset tälläkin alalla muuttuvat jatkuvasti sodan vaikutuksesta. Viikko sujui mukavasti, ja uusia asioita tuli taas eteen tälläkin viikolla. Eteeni tuli kuolinpesä, korkojen nousuja, yhteistöitä, erilaisia tarjouksia, webinaareja ja paljon soittoja.

Heti maanantaista Kiinteistömaailmalle tuli käytäntöön pakotelistatarkistukset uusista asiakkaista. Jatkossa pakotelistatarkistukset tehdään heti tilanteen vaatiessa. Toimeksiantajan osalta tarkistus

tehdään välittömästi, kun toimeksiantosopimus on allekirjoitettu, ennen kuin toimeksiantoa aletaan miltään osin suorittaa. Ostotarjouksen tekijän osalta tarkastus tehdään, kun ostotarjous on vastaanotettu, mutta ennen sen toimittamista toimeksiantajalle. Nämä pakotelistat löytyvät henkilötunnuksella. Pitää muistaa, että pakotelistatarkistus ei kata PEP-tietoa, eli se pitää silti erikseen tarkistaa jokaiselta asiakkaalta.

Korkojen nousu on ollut jo hetken odotettavissa korkean inflaation takia. Nyt ensimmäistä kertaa kuuteen vuoteen Suomen suosituin asuntolainojen viitekorko, 12 kuukauden euribor, on ylittänyt nollarajan. Viimeisen kerran 12 kuukauden euribor on ollut plussan puolella vuonna 2016. Nordean pääanalyytikko Jan Von Gerichin mukaan myös Keskuspankin liikkumavaran ja rahapolitiikan toimivuuden kannalta on tärkeää, että korot nousevat normaalimmalle, noin 1–3 prosentin tasolle. Markku Uharin mukaan: ”Esimerkiksi 150 000 euron asuntolainasta on joutunut vuodessa maksamaan korkoa 1050 euroa, jos maksettavana on ollut 0,7 prosentin suuruinen pankkimarginaali. Jos sama laina on sidottu 12 kuukauden euriboriin, joka puolestaan nousee 1,5 prosenttiin, kipuaa kokonaiskorko 2,2 prosenttiin. Tällöin korkomaksu moninkertaistuu vuodessa 3 300 euroon.” Pankit korkotestaavat asiakkaat 6 %:n korolla, mutta silti korkojen nousu tarkoittaa, että kun kuluttajat maksavat kuukausittain enemmän lainoistaan, se on kuluttajilta muusta kulutuksesta pois. (Antti Lassila 2022.)

Pääsin tällä viikolla kokeilemaan yhteistyökumppanimme Tähtiremontti Oy:n palveluita. Tilasin yhteistyökumppanilta digiremonttikuvat kohteeseeni ja sain ne tällä viikolla. Käytännössä lähetin kohdekuvat heille, ja he tekivät remonttisuunnitelman kohteeseen. Tämän jälkeen he tekivät digikuvat havainnollistamaan, miltä remontti näyttäisi valmiina. Tämä saa asiakkaalle konkreettisemmän kuvan remontista. Digikuvien lisäksi sain arvion remonttikustannuksista ja siitä, sekä mitä kaikkea siihen kuuluu. Remontin muutokset ovat aina neuvoteltavissa yhteistyökumppanin kanssa. Olen yksi ensimmäisistä välittäjistä, jotka pääsivät tätä palvelua meillä käyttämään, ja oli ilo tehdä tämä prosessi. Toivottavasti joku asiakkaistani käyttää palvelua hyödykseen.

Tällä viikolla sain monta kotihakua tehtyä asiakkaille. Esittelyn asiakkaista sain kolme kotihakua asiakkaille ja autan heitä etsimään uuden kodin. Soitot sujuivat myös erinomaisesti tällä viikolla, sillä sain niistä kaksi kotihakua ja yhden kotikäynnin tehtyä. Mukava huomata soittojen tuottavan tulosta. Onnistuminen on tärkeää motivaation kannalta, sillä onnistuminen ruokkii motivaatiota. Onnistumisen tunne on jopa koukuttava, joten onnistumisten kautta motivaatio tehdä asioita kasvaa entisestään. Viikon uusasiakashankinta sujui siis tällä viikolla erittäin hyvin, ja saan siitä taas lisää motivaatiota tulevaisuutta varten.

Osallistuin tällä viikolla erittäin hyödylliseen Kiinteistömaailman järjestämään webinaariin. Aiheena oli social selling ja henkilöbrändäyksen mahdollisuudet. Tämä webinaari oli todella hyödyllinen ja opetti minulle paljon. Kävimme läpi erilaisia hyötyjä, joita sosiaalisesta mediasta on kiinteistönvälittäjälle. Sosiaalisessa mediassa aktiivisena ollessasi jäät asiakkaiden mieleen, ja asiakkaat voivat yhdistää persoonaa ja osaamista. Ihmiset saavat tällöin mahdollisuuden samaistua ja oppia uutta alasta julkaisujeni kautta. Kun on aktiivinen, voi erottua asiantuntijana julkaisemalla asiantuntevuutta sisältävää sisältöä. Saatat jäädä asiakkaiden mieleen, jolloin he muistavat minut paremmin. Sosiaalisen median kautta tapaa myös uusia ihmisiä ja pääsee mukaan erilaisiin keskusteluihin. Siellä voi myös solmia uusia kontakteja alalla ja alan ulkopuolella. Kävimme läpi myös sosiaalisen median eri trendejä vuonna 2022. Sosiaalisen median sisältö lyhenee, ja kuluttajapäätös tehdään nykyään usein jo kolmessa sekunnissa. Yhteisöt vahvistuvat ja virtuaaliset kohtaamiset, kuten Teams-palaverit, lisääntyvät. Kokemusten ja suositusten jakaminen sosiaalisessa mediassa on entistä helpompaa. Myös kaupankäynti kasvaa sosiaalisessa mediassa, eli social selling on kovassa nousussa. Ihmiset haluavat sosiaalisessa mediassa arvokasta sisältöä.

Tällä viikolla sain myytyä yhden kohteen, johon on kohdistettu lunastuslauseke.

Lunastuslausekkeella tarkoitetaan yhtiöjärjestyksen määräystä, jolla annetaan tietyille tahoille mahdollisuus lunastaa myydyt osakkeet, mikäli ne ovat siirtyneet yhtiön ulkopuoliselle omistajalle. Lunastuslausekkeista säädetään asunto-osakeyhtiölain 2. luvun 5 §:ssä. Tämä laki tuli voimaan 1.7.2010. Yhtiöjärjestyksestä ei ollut pakko muuttaa vastaamaan koko pykälää, mutta tietyt lain säännökset ylittävät yhtiöjärjestyksen määräyksen. Lunastuslauseke ei koske testamentilla saatua omaisuutta eikä päde silloin, jos osakkeen saaja on yhtiön nykyinen osakas tai edellisen omistajan sukulainen, kuten vanhempi, sisarus, lapsi tai aviopuoliso. Lunastajan tulee lunastaa kaikki samalla siirrolla siirtyvät osakkeet, eli hän ei voi lunastaa vain osaa osakkeista. Tosin yhtiöjärjestyksessä voidaan määrätä tästä toisin. Lunastusajat vaihtelevat yleensä 14 päivästä 30 päivään. Aika alkaa, kun osakkeen siirrosta ilmoitetaan hallitukselle. (Suni 15.4.2022.)

Tiimityöskentely on ollut taas erityisen tärkeää tällä viikolla. Erilaisiin ongelmiin käytin kollegoita apuna. Vaikka netistä nykyään löytyykin ratkaisu suurimpaan osaan ongelmista, pidän itse järkevänä sitä, että käydään vuorovaikutteisesti keskusteluja kollegoiden kanssa erilaisista ongelmista ja niiden ratkaisuista. Olin myös käytettävissä koko pääsiäisen kollegoiden tarvitessa, mutta yksityisesittely pyyntöjä ei tullut.

Kiinteistönvälityksessä tulee harvemmin otettua lomaa. Pääsin pääsiäisenä lomailemaan, koska töitä ei ollut. Kiinteistönvälityksessä ei ole vuosilomia, vaan välittäjä saa pitää itse lomaa tarpeen tullen tai aikataulujen salliessa. Loman pitäminen on usein haastavaa, koska kädet ovat

suurimmaksi osaksi täynnä töitä. Lomaa pitäessä tulee usein silti vastata sähköposteihin päivittäin, sillä hyvänä välittäjänä et voi jättää asiakkaita viikoksi roikkumaan. Jos ei itse pääse paikalle hoitamaan asioita, voi aina ohjata asiakkaat kollegan luokse hoitamaan asian.

### **3.9 Seurantaviikko 9**

#### **- Tiistai 19.4.2022**

Tänään aloitan päivän menemällä toimistolle viikkopalaveriin. Soittelen myös viime viikon asiakkaalle siitä, onko hän jo valmis tekemään päätöksiä kohteeseen liittyen. Valmistelen myös itseäni huomista kotikäyntiä varten. Menen tänään toimistolle päivystäjäksi, koska kollegani ei päässyt tänään paikalle, joten tuuraan häntä. Toivottavasti päivystykseen tulee tänään yhteydenottoja.

Päivä sujui mukavasti. Kävimme viikkopalaverissa läpi kohteitamme ja ajankohtaisia asioita. Kävimme läpi myös hankintapotentiaaleja ja löysimme asiakkaita, joille voisi tarjota toistensa kohteita. Soitteleimme heidät läpi ja katsomme, saataisiinko vaihtoja tehtyä. Sovin myös yhden ylimääräisen päivystyksen torstaille, koska kollegani on kipeänä. Sovin myös torstaille yhden yksityisesittelyn. Sovimme asiakkaan kanssa soittavamme huomenna päätöksistä, koska hänellä oli muutama selvitettävä asia vielä ennen tarjouksen tekoa. Sain tänään yhdestä kohteesta tarjouksen, joka on voimassa huomiseen kello 21.00 asti. Päivystykseen tuli tänään yhteydenottopyyntö. Pääsen tekemään yhteisomistuksen purkamisen takia asiakkaalle hinta-arvion nykyisestä asunnosta. Käyn tutustumassa asuntoon ja teen virallisen arviokirjan.

#### **- Keskiviikko 20.4.2022**

Tänään menen kotikäynnille, joka on tullut päivystykseen yhteydenottona. Pidän myös illalla yleisesittelyn yhdessä kohteessa. Soitan myös uusasiakashankintaa tänään. Valmistelen itseni esittelyä varten ja teen uutta soittolistaa, koska vanha loppuu. Tänään menen myös pankkiin tekemään perinteiset pankkikaupat kollegan sijasta. Valmistelen kauppakansiot kaupantekoa varten.

Päivä sujui mukavasti. Soitot eivät tänään tuottaneet tulosta, mutta huomenna toivottavasti paremmin. Esittely oli hiljainen, eikä siellä käynyt ihmisiä. Sain myös pitkän soittolistan aikaiseksi tänään ja alan huomenna soittelemaan uutta listaa. Kotikäynti sujui mainiosti. Kohteeseen menee vielä pari muuta välittäjää, mutta uskon asunnon tulevan minulle. Asunto oli aivan ihana 10

kerroksen merinäköalalla – oikea herkkukohde. Pankkikaupat sujuivat ongelmitta, joten kaupat saatiin suoritettua.

#### - **Torstai 21.4.2022**

Tänään aloitan päivän menemällä päivystäjäksi. Illalla pidän yhdessä kollegan kohteessa yksityisesittelyn. Soitan eilistä soittolistaa läpi. Yritän sitä kautta saada kotikäyntejä ja kotihakuja. Soittelen tänään myös vanhoja asiakkaita läpi. Soitan myös asiakkaille tänään ja sovin viikonlopun esittelyt.

Kollegani sai tänään tarjouksen yhdestä kohteestani. Soitin kohteessa käyneitä asiakkaita läpi ja kyselin, tekevätkö he tarjouksia. Yksi asiakas oli kiinnostunut, mutta lainalupaus ei ole vielä saapunut. Asiakas ei halua tehdä lainaehdollista tarjousta. Soitin myös yhdelle lainalupausta odottaneelle asiakkaalle, mutta lainalupaus ei ole vielä saapunut hänellekään. Hän haluaisi tarjota yhdestä kohteestani, mutta ei tiedä vielä, paljonko saa lainaa. Illan esittely sujui mainiosti, ja uskon asiakkaan tekevän kohteesta tarjouksen. Hän piti kohteesta todella paljon, mutta jää vielä hetkeksi miettimään. Tämäkin asiakas odottaa pankista lainalupausta. Sain tänään päivän viimeisestä soitosta kotikäynnin, ja siihen oli hyvä lopettaa. Laitoin myös näkyviin viikonlopun esittelyt.

#### - **Perjantai 22.4.2022**

Tänään aloitan päivän menemällä taas päivystäjäksi. Päivystän siis viikonlopun yli. Ajattelin soitella tänään soittolistaa läpi. Eilinen onnistuminen lisäsi soittomotivaatiota. Pidän myös yksityisesittelyn illalla kohteessa.

Esittelyn asiakas ei pitänyt näkemästään, joten asunnon etsintä jatkuu. Soitot eivät tuottaneet tänään tulosta. Päivystyksessä oli tänään hiljaista, eikä mitään erityistä tullut eteen. Soittelin vanhoille asiakkaille. Sain työpäivän jälkeen illalla soiton asiakkaalta, ja hän teki tarjouksen yhdestä kohteesta. Tarjous on voimassa sunnuntaihin, ja uskon myyjän hyväksyvän sen.

#### - **Lauantai 23.4.2022**

Tänään menen ennen päivystystä esittelemään kohdetta, josta sain eilen tarjouksen. Soitin kohteessa käyneitä asiakkaita läpi eilen, ja he halusivat vielä tulla katsomaan asuntoa ja mahdollisesti tekevät kohteesta toisen tarjouksen. Menen siis toimistolle päivystämään ja sen

jälkeen menen vielä pitämään kaksi yksityisesittelyä kollegan kohteeseen. Soitan myös kahdelle kotihakuasiakkaalle, jotka ovat pyytäneet lisätietoja kohteista.

Ensimmäisen esittelyn asiakkaat pitivät kohteesta. He asuvat lähistöllä ja miettivät sijoitusasuntoa. Päivystyksessä oli hiljaista. Soitin kotihakuasiakkaille, ja he eivät halunneet ainakaan vielä esittelyyn. Iltapäivän esittelyt sujuivat hyvin, ja asiakkaat jäävät miettimään tarjouksen tekoa.

#### - **Sunnuntai 24.4.2022**

Tänään menen aamulla toimistolle hakemaan esittelyihin kohdekansiot ja avaimet. Tulostan myös esitteitä samalla. Pidän esittelyt kahdessa kohteessa.

Esittelyt sujuivat hyvin. Toisessa kohteessa kävi yksi asiakas ja toisessa kolme asiakasta. Yksi oli todella potentiaalinen, ja keskustelut jatkuvat ensi viikolla. Perjantain tarjous meni läpi, joten pääsin iloisin mielin soittamaan asiakkaalle. Emme voi tehdä DIAS-kauppaa, koska myyjänä on yritys. Varaan siis ajan pankkiin heti maanantaiaamuksi.

#### - **Viikkoanalyysi 9, 19.–24.4.2022**

Viimeinen seurantaviikko oli todella työntäyteinen. Tuurasin kollegoita, kun he tarvitsivat apua ja vietin tällä viikolla paljon aikaa toimistolla. Kävimme läpi ajankohtaisia asioita viikon aikana. Tällä viikolla eteeni ei tullut yhtäkään uutta asiaa opittavaksi, mutta vanhojen asioiden toistaminen jättää asiat paremmin mieleen.

Viikkopalaverimme venähti tällä viikolla pitkäksi. Kävimme keskusteluja asuntomarkkinoista. Markkinat ovat alkaneet heräämään entistä enemmän sodan vaikutuksesta, ja kauppa on alkanut taas luistaa. Myös keväällä ja aurinkosilla säillä on vaikutus ihmisten mielialaan, mikä taas luo enemmän tunteita asuntomarkkinoita kohtaan. Asuntoja on taas mennyt hyvin kaupaksi koko konttorillamme, ja esittelyissä on alkanut käydä hyvin ihmisiä. Sodan vaikutus alkaa siis vähentyä, ja hetkellinen shokkitila sodasta johtuen alkaa olla ohi. Kävimme myös viikkopalaverissa pitkän aikaa hankintapotentiaalejamme yhdessä läpi. Läpikävimme hankintapotentiaaleja löytääksemme asiakkaita, jotka voisivat mahdollisesti olla sopivia toisilleen. Löysimme asiakkailta toisilleen sopivia kohteita, joten soitatamme heitä läpi, jotta saisimme mahdollisesti tehtyä toimeksiantosopimuksia ja myytyä asunnot hiljaisessa myynnissä asiakkaalta toiselle.

Tällä viikolla tiimityöskentely korostui entistä enemmän. Autoin kollegoita todella paljon tällä viikolla työtehtävien hoitamisessa. Otin yhden ylimääräisen päivystyksen kollegalta hänen ollessaan

kipeänä. Päivystys tuotti tulosta tällä kertaa, sillä sain yhteydenottopyynnön arviokirjan tekemiseen liittyen. Arviokirja laaditaan yleensä kokonaisuuksista, joissa hintaan vaikuttavia tekijöitä on monia ja arvon määrittäminen on monimutkaisempaa. Pidin myös kollegoiden puolesta esittelyjä kohteissa. Kävin myös tekemässä perinteiset pankkikaupat kollegan puolesta. Kollegani ovat auttaneet minua paljon viime kuukausien aikana, joten on mukava auttaa heitä vuorostaan tarpeen tullen. Tiimimme toimii loistavasti, ja me osaamme kommunikoida todella hyvin toistemme kanssa. Tiimityö on todella tärkeää myös välitysalalla, vaikka tämä usein luetaan yksilötyöksi.

Soitot tuottivat tällä viikolla tulosta heikosti. Sain soitoista yhden kotikäynnin sovittua. Soittelin tällä viikolla paljon, mutta kylmäsoittojen kautta tuloksien saaminen välitysalalla ei ole helppoa. Asunnon vaihto on yksi elämän suurimmista päätöksistä, ja niitä ei tehdä kauhean usein. Oikeaan aikaan asiakkaalle soittaminen on harvinaista, mutta tarpeeksi toistoja tehdessä tuloksien saaminen on tässäkin mahdollista. Toistojen tekeminen on tärkeää missä vain työssä. Tuloksia on vaikea saada ilman kovaa harjoittelua ja pitkäjänteisyyttä.

Pääsin taas tekemään perinteiset pankkikaupat tällä viikolla. Tein kollegan puolesta kauppakirjan ja kauppakansiot. Kaupantekotilaisuuteen tulee ottaa mukaan kolme kauppakirjaa, kululaskut, PEP-lomakkeet, mahdolliset avaimet sekä varainsiirtoveronumerot kaikilta ostajilta. Kaupat sujuivat mutkitta. Myyjänä oli yritys, ja henkilö valtakirjan kanssa tuli kaupantekoon allekirjoittamaan. Kaupantekotilaisuudessa pankki maksaa suoraan laskut, ja asiakkaat kuittaavat laskut maksetuiksi. Välittäjä tekee varainsiirtoveroilmoituksen verottajalle. Välittäjä tekee myös siirtomerkinnän osakekirjaan.

Paljon tuli vanhojen asioiden kertausta, mikä on aina hyväksi. Kehityin tällä viikolla erityisesti tarjousneuvotteluissa. Sain neuvoteltua tällä viikolla asiakkaalle erinomaisen hinnan hänen asunnostaan. Puheideni ansiosta ostajan tarjous nousi todella paljon ja sain myyjälle parhaan mahdollisen hinnan. Kehittymiseni alalla on ollut kovaa näiden viikkojen aikana, ja olen kehittynyt todella paljon työssäni. Kävimme tällä viikolla myös myyntitaktiikoita lävitse. Myyjän ei tarvitse aina asettua tiettyyn muottiin, vaan hänen pitää osata pelata omilla vahvuuksillaan.

Eteeni tuli kyllä kollegan kautta yksi vinkki lunastusoikeusasuntokauppojen tekemiseen. Tarjouksia kirjatessa kannattaa kirjata aluksi maksettava 10 %:n summa ja loput sitten, kun lunastusoikeus on päättynyt. Lunastusoikeus lukee aina yhtiöjärjestyksessä, jossa myös sen pituus määritellään. Yleensä lunastusoikeus on osakkeenomistajilla sekä yhtiöllä.

Viikko sujui siis ilman erityisiä ongelmia. Sain kaikki työtehtävät tehtyä ja autoin myös tiimiä suoriutumaan tehtävistä. Olen tyytyväinen omaan työpanokseeni tämän viikon aikana. Tein paljon ja päivät vierivät erittäin nopeasti.

## 4 Pohdinta

Tässä pääluvussa avaan hieman omaa kehitystäni opinnäytetyön aikana. Pohdin muun muassa sitä, miten olen kehittynyt tänä aikana, millaisia toimintamalleja ja ratkaisumalleja olen löytänyt työn kautta, miten opinnäytetyöstä on ollut hyötyä työni kannalta ja mitä olen siitä oppinut. Lisäksi käsittelem sitä, millaisia tulevaisuuden kannalta hyödyllisiä asioita olen oppinut työssäni ja miten pystyn jatkossa kehittämään itseäni välittäjänä.

Oppiminen ja kehitys opinnäytetyön aikana on ollut hurjaa. Ennen opinnäytetyön aloitusta osasin työstäni perusasiat ja perustoimenpiteet. Näitäkin piti välillä kerrata ja varmistaa kollegoilta, onko asia juuri näin. Pystyin alusta asti hoitamaan asuntokauppoihin liittyvät tehtävät ja valmistelut itsenäisesti, mutta tarkistutin aina kaiken kollegoilla. Opinnäytetyön alusta asti minulla on ollut syvä ymmärrys työtehtävistä, ja pystyin suoriutumaan jatkuvasti tehtävien vaatimalla tasolla.

Alalla on paljon opittavaa ja erilaisia asioita löytyy todella paljon. Olen kehittynyt todella paljon matkani aikana, mutta oppiminen ei ole vielä lähelläkään loppua. Opin seurantaviikkojen aikana lähes joka viikko uutta asiaa. Eteeni tuli paljon erilaisia ongelmia niin konkreettisten työtehtävien kuin juridiikan osalta, ja näistä selvisin etsimällä itse ratkaisut niihin tai kysymällä kollegoilta apua. En usko oppimisen loppuvan tällä alalla ikinä, sillä alalle tulee jatkuvasti uusia säädöksiä julkiselta vallalta, ja hyvä välitystapa muuttuu jatkuvasti. Myös erilaiset järjestelmät kehittyvät, ja minun pitää pysyä ajan tasalla niiden kanssa.

Olen jatkuvasti panostanut itseni kehittämiseen. Olen tehnyt paljon töitä uusasiakashankinnan ja kontaktien luomisen eteen. Kontaktien luominen alalla on todella tärkeää, joten olen panostanut siihen mahdollisimman paljon. Olen kehittynyt myös soitoissa todella paljon. Olen kokeillut erilaisia iskulauseita puhelimesta ja todennut osan toimivaksi kotikäyntien hankinnassa. Erilaisten soittomenetelmien kokeileminen on tuottanut tulosta: olen huomannut, mitkä lauseet iskevät asiakkaisiin kaikista parhaiten. Olen soittamisessa toimintamallina todennut parhaaksi toimineena olevan loppuviikon soitot. Asiakkaat vastaavat kaikista parhaiten puhelimeen torstaina ja perjantaina. Asiakkaita kiinnostavat asuntoasiat paljon enemmän loppuviikosta, ja he jaksavat keskustella aiheesta. Alkuvuikosta kylmäsoitot eivät toimineet hyvin. Asiakkaat eivät halua useimmiten keskustella asuntoasioista heti viikon alkaessa, koska on paljon muutakin tärkeää tehtävää.

Olen myös jatkuvasti pyrkinyt kehittämään itseäni asiakastapaamisissa. Muistan esittelyissä ottaa sähköpostit ja puhelinnumerot ylös, jotta voin olla yhteydessä asiakkaaseen myöhemmin. Tämä on yksi asia, jossa olen kehittynyt erityisen paljon. Tämä on myös todella tärkeää myynnin kannalta, sillä en vain passiivisesti odota asiakkaan palaavan minulle vaan palaan asiaan hänelle. Yksi

tärkeimmistä kehityksen kohteista on aikatauluissa pysyminen ja oma aikataulutus. Työ on ollut todella joustavaa, ja aikataulut muuttuvat jatkuvasti. On siis ollut todella tärkeää oppia käyttämään kalenteria hyvin. Olen onnistunut tässä erinomaisesti, ja kaikki aikataulut ovat kalenterissa.

Olen kehittynyt todella monella toiminta-alueella. Erityisesti juridiikan osalta ratkaisujen etsiminen ongelmiin on parantanut paljon laillista näkemystäni alasta. Olen oppinut paljon uudisrakentamisesta. RS-järjestelmä ei ollut aikaisemmin tuttu minulle, mutta opinnäytetyötä kirjoittaessani olen oppinut siitäkin paljon. Olen myös oppinut, miten Hitas-asunnot Helsingissä toimivat ja millaisia prosesseja niihin kuuluu. Opin tekemään pankissa kaupat yksin sekä tekemään osakekirjaan oikeat merkinnät. Opin EU- ja ETA-lakeja ulkomaalaisista ostajista. Eteeni tuli myös sähköisiä osakekirjoja, erilaisia remontteja ja perukirjan tekoa. Opin myös paljon uutta lunastuslausekkeista.

Ala kehittyy koko ajan. Uusien toimintamallien löytäminen on tärkeää, jos haluaa pysyä relevanttina. Opinnäytetyön aikana huomasin, että digitaalinen kehitys on nyt kovaa tällä alalla. Aloin julkaisemaan sisältöä LinkedIn-sovellukseen. Kontaktoituminen on todella tärkeää, ja tätä kautta sain itselleni paljon positiivista näkyvyyttä. Myös 3D-printtejä käytetään entistä enemmän, kun asuntoja laitetaan internetiin ja tehdään digitaalisia remontteja sekä digitaalisia sisustuksia. Nämä ovat kiinnostavia asioita, joihin olen törmännyt opinnäytetyön aikana. Tulen varmasti hyödyntämään näitä työkaluja tulevaisuudessa, sillä niistä on paljon hyötyä.

Opinnäytetyön lopussa osasin prosessit alusta loppuun ilman apua, joten kehittymiseni on ollut todella kovaa. Nyt luotan omiin taitoihini enkä enää tarkasta kollegoilta, onko jokainen asia varmasti oikein tehty. Nyt ymmärryksenä työtehtävistä on syventynyt entisestään, ja luotan omiin taitoihini entistä enemmän. Olen oppinut valtavasti asuntomarkkinoista yleisesti ja osaan tehdä päteviä hinta-arvioita kohteista ilman kollegoita. Kehityksen kulmakivenä ovat olleet itseoppiminen, kollegoilta saatu tieto sekä Vätkky-oppimisympäristömme.

## Lähteet

Autio, P. 2020. Toimiva tiimityö: hyödyt irti ja lisää yhteisiä saavutuksia. Luettavissa:

<https://pekkaautio.fi/toimiva-tiimityoskentely/>. Luettu: 10.4.2022.

Dansie, S. 12.1.2022. Kylmäsoiton uusi aika – arvoa tuottava puhelu tarjoaa mahdollisuuden erottautua ja jäädä mieleen. Alma Talentin blogi. Luettavissa:

<https://www.almatalent.fi/blogi/kylmasoiton-uusi-aika-arvoa-tuottava-puhelu-tarjoaa-mahdollisuuden-erottautua-ja-jaada-mieleen/>. Luettu: 1.3. 2022.

Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy 2021. Edellytyksien tarkistaminen. Luettavissa:

<https://asiakaspalvelu.dias.fi/hc/fi/articles/360013468060-Edellytyksien-tarkistaminen>. Luettu: 2.3.2022.

Digitaalinen asuntokauppa DIAS Oy 2022. Tuki kuolinpesien kaupolle. Luettavissa:

<https://asiakaspalvelu.dias.fi/hc/fi/articles/4406219725202-Tuki-kuolinpesien-kaupolle>. Luettu: 28.3.2022.

Helsingin kaupunki 2021. Mitä Hitas on? Luettavissa: <https://www.hel.fi/static/kv/asunto-osasto/hitas-tietopaketti.pdf>. Luettu: 9.3.2022.

Helsingin kaupunki 2022a. Hitas-asunnon ostaminen. Luettavissa:

<https://www.hel.fi/fi/asuminen/omistusasunnot/hitas-asunnon-ostaminen>. Luettu: 9.3.2022

Helsingin kaupunki 2022b. Hitas-asunnon myyminen. Luettavissa:

<https://www.hel.fi/fi/asuminen/omistusasunnot/hitas-asunnon-myyminen>. Luettu: 11.3.2022.

Huhtinen, H. 2020. Suuret yhtiölainat yleistyvät - miten riskeihin voi vaikuttaa? Luettavissa:

<https://www.op-media.fi/asuminen/taloyhtio/suuret-yhtiolainat-yleistyvat---miten-riskeihin-voi-vaikuttaa/>. Luettu: 2.3.2022.

Huoneistokeskus 2015a. Asuntokaupan termejä: Mikä on varainsiirtovero ja miten se lasketaan?

Luettavissa: <https://www.huoneistokeskus.fi/ideoita-asumiseen/asuntokaupan-termeja-mika-varainsiirtovero-ja-miten-se-lasketaan>. Luettu: 20.2.2022.

Huoneistokeskus 2015a. Asuntokaupan termejä: Mikä on varainsiirtovero ja miten se lasketaan?

Luettavissa: <https://www.huoneistokeskus.fi/ideoita-asumiseen/asuntokaupan-termeja-mika-varainsiirtovero-ja-miten-se-lasketaan>. Luettu: 20.2.2022.

Järvensivu, P. 2019. Myyjänä kuolinpesä. Luettavissa:

<https://www.asuntokaupanvirheet.fi/myyjana-kuolinpesa>. Luettu: 10.4.2022.

Kiinteistömedia Oy 20.6.2017. Korjaustarve ja kunnossapitotarveselvitys. Kiinteistölehti.

Luettavissa: <https://www.kiinteistolehti.fi/korjaustarve/>. Luettu: 4.4.2022.

Kiinteistömaailma Oy 2019. Asunnon digikauppa. Luettavissa:

<https://www.kiinteistomaailma.fi/digikauppa>. Luettu: 14.3.2022.

Kiinteistönvälitysalan keskusliitto 2014. 3. Toimeksiantosopimus. Luettavissa:

<https://kiinteistonvalitysala.fi/toimeksiantosopimus/>. Luettu: 20.3.2022.

Kiinteistönvälitysalan keskusliitto 2019. Kiinteistönvälitysalan yleisohje rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseksi sekä pakotteiden noudattamiseksi. Luettavissa:

<https://kiinteistonvalitysala.fi/wp-content/uploads/2021/03/Ohje-rahampesun-ja-terrorismin-ehka%CC%88isemiseksi-11.9.2019.pdf>. Luettu: 1.3.2022.

Kiinteistötarina Oy 2020. Kiinteistöarvioinnin etiikka – pääkohdat. Luettavissa:

<https://kiinteistotarina.fi/kiinteistoarvio-arviokirja/>. Luettu 25.4.2022.

Kunnola, A. s.a. Tiimityö, organisaation kehittäminen ja tulevaisuuden työelämän tarpeet. Kook

Management Oy:n blogi. Luettavissa: <https://www.kookmanagement.fi/tiimityo-ja-organisaation-kehittaminen/>. Luettu: 2.3.2022.

Lassila, A. 12.4.2022. Suomen suosituin asuntolainojen viitekorko ylitti nollarajan, ja

asiantuntijoiden mukaan se on hyvä asia – laskuri kertoo, miten korkojen nousu vaikuttaa sinuun.

Helsingin Sanomat. Luettavissa: <https://www.hs.fi/talous/art-2000008747069.html>. Luettu: 15.4.2022.

Lommi, J. & Halme, M. 22.1.2015. Kuntotarkastus vai kuntotutkimus? Meillä kotona. Luettavissa:

<https://www.meillakotona.fi/artikkelit/kuntotarkastus-vai-kuntotutkimus>. Luettu: 4.4.2022.

Maanmittauslaitos 2019. Usein kysytyjä kysymyksiä. Luettavissa:

<https://osakehuoneistorekisteri.fi/usein-kysytyja>. Luettu: 2.3.2022.

Maanmittauslaitos 2022. Kiinteistönvälittäjille. Luettavissa:

<https://osakehuoneistorekisteri.fi/kiinteistonvalittajille>. Luettu: 2.3.2022.

Minilex 2015a. Perintövero vai luovutusvoittovero – kumpi niistä kannattaa maksaa? Luettavissa:

<https://www.minilex.fi/a/perint%C3%B6vero-vai-luovutusvoittovero-kumpi-niist%C3%A4-kannattaa-maksaa>. Luettu: 2.3.2022.

Minilex 2015b. Sopimus kiinteistökaupasta. Luettavissa: <https://www.minilex.fi/a/sopimus-kiinteist%C3%B6kaupasta>. Luettu: 7.3.2022.

Nurminen, J. 21.1.2022. Mikä ero on perinteisellä putkiremontilla ja sukittamisella? Raksystems in blogi. Luettavissa: <https://raksystems.fi/ajankohtaista/perinteinen-putkiremontti-vai-sukittaminen/>. Luettu 11.3.2022.

Only-apartments 2020. Voiko ulkomaalainen ostaa asunnon Suomessa? Luettavissa: <https://only-apartments.fi/voiko-ulkomaalainen-ostaa-asunnon-suomessa/>. Luettu: 2.3.2022.

Salminen, J.2013. Onnistu tiimityössä – tiimin jäsenen kirja.3.painos. J-impact. Helsinki.

Suni, S. 15.4.2022 Kiinteistömaailman intranet Kiinteistömaailman lakiaamu. Katsottu: 15.4.2022.

Versus Asunnot Oy s.a. Valtakirja – I Valtuuttaminen asuntokaupassa. Luettavissa: <https://versusasunnot.fi/valtakirja/>. Luettu: 1.3.2022.

Ylihärsilä, M. 23.11.2017. Mitä tarkoittaa asuntokaupan RS-järjestelmä? Ultrakiinteistot.fi. Luettavissa: <https://www.ultrakiinteistot.fi/yritys/artikkelit/8-asuntosijoittaminen/17-mita-tarκοittaa-asuntokaupan-rs-jarjestelma>. Luettu: 6.3.2022.