Opinnäytetyö (AMK)

Tietojenkäsittely

Salo BisnesAkatemia

2014

Juho Sulin

HYVÄN KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN OMINAISUUDET

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tietojenkäsittely | Salo BisnesAkatemia

Joulukuu 2014 | 47

Ohjaajat: Päivi Killström

Juho Sulin

HYVÄN KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN OMINAISUUDET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää hyvän kiinteistönvälittäjän ominaisuuksia sekä perehtyä myyntityön ja asiakaspalvelun teoriaan aiheeseen liittyvän kirjallisuuden avulla. Lisäksi opinnäytetyössä tarkastellaan kiinteistönvälitystoimintaan Suomessa ja esitellään kiinteistönvälittäjän yleisimpiä työtehtäviä. Työn aihe määrittyi tekijän omien kiinnostusten ja tulevaisuuden urasuunnitelmien myötä.

Asiakkaiden arvostamia kiinteistönvälittäjän ominaisuuksia ja heidän yleistä näkemystään kiinteistönvälitysalasta kartoitettiin kvantitatiivisen otantatutkimuksen avulla. Vastauksia oli tavoitteena kerätä yhteensä 100 kappaletta. Kyselyyn vastasi lopulta 101 henkilöä. Vastausten kerääminen toteutettiin www-pohjaisella Webropol- kyselytyökalulla. Kyselyn kohderyhmänä olivat suomalaiset 18-35-vuotiaat nuoret aikuiset.

Tutkimuksesta saatujen tulosten mukaan lähes puolella vastanneista on hyviä kokemuksia tai yleisesti hyvä mielikuva kiinteistönvälitysalasta. Kiinteistönvälittäjän avulla asunnon ostaneista 84% oli tyytyväisiä välittäjän toimintaan. Näistä huolimatta vapaissa kommenteissa tuli esille muutamia usein toistuvia negatiivissävytteisiä ajatuksia alasta ja alalla toimivista välittäjistä.

Välittäjässä arvostettuja ominaisuuksia olivat rehellisyys, suorapuheisuus, myytävien asuntojen perusteellinen tuntemus ja asiakkaan kuunteleminen sekä tämän toiveiden huomioonottaminen. Tutkimuksen tuloksien valossa voidaan todeta, että välittäjien tulisi kiinnittää erityistä huomiota rehelliseen toimintaan ja myytävien kohteiden perusteelliseen tuntemukseen.

ASIASANAT:

kiinteistönvälitys, kyselytutkimus, Webropol, asiakaspalvelu, myyntityö

BACHELOR´S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Information Technology | Salo BisnesAkatemia

December 2014 | 47

Instructors: Päivi Killström

Juho Sulin

THE QUALITIES OF A GOOD REAL ESTATE AGENT

The purpose of this thesis was to determine the which qualities that make a good real estate agent and to become familiar with the theory of sales work and customer service. A survey was conducted in order to determine the common opinion about real estate agents and the qualities a good real estate agent should have. This thesis also examines brokerage in Finland and familiarizes the reader with the most common tasks of a real estate agent. The writer's personal interests and future career plans defined the subject of this work.

The qualities of a good real estate agent and customer views about brokerage were surveyed by a quantitative sample survey. The goal was to collect 100 answers. The final number of collected answers was 101. The answers were collected with a www-based Webropol survey tool. The target group of the survey was young adults aged 18-35.

Based on the results in this survey almost half of the respondents have a good experience or good general image of real estate agents and brokerage. 84% of those who had bought their home with the help of a real estate agent had good overall experience. However, in the free comment section there were many negative comments about brokerage and real estate agents.

Qualities that are valued in real estate agents are honesty, forthrightness, thorough knowledge of the estates being sold and the ability to attend to the clients' needs. Based on this thesis it is recommended that real estate agents should focus on working honestly and making sure that they are adequately familiar with the houses they are selling.

KEYWORDS:

real estate, survey, Webropol, customer service, sales work

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO **6**

2 MITÄ ON KIINTEISTÖNVÄLITYS **8**

2.1 Laillinen näkökulma 9

2.2 Hyvä välitystapa 9

3 KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN TYÖ **11**

3.1 Toimeksiantosopimus 12

3.2 Yleisimmät tehtävät asuntokaupassa 13

3.3 Vastuut 14

3.4 Koulutus 15

3.5 Internet välittäjän työkaluna 16

4 ASIAKASPALVELU JA MYYNTITYÖ KIINTEISTÖNVÄLITYKSESSÄ **18**

4.1 Henkilökohtainen myyntityö ja sen vaiheet 18

4.1.1 Valmisteluvaihe 20

4.1.2 Myyntikeskustelu 22

4.1.3 Tarjousvaihe 23

4.1.4 Kaupan päättäminen 24

4.1.5 Jälkihoito 25

4.2 Hyvän myyjän ominaisuudet 26

4.3 Kiinteistönvälittäjän asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot 29

5 TUTKIMUS: HYVÄN KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN OMINAISUUDET **31**

5.1 Tutkimusmenetelmä 31

5.2 Tutkimuksen toteutus 32

5.3 Tutkimuksen tulokset 33

5.3.1 Taustatiedot ja yleiset kysymykset 33

5.3.2 Mielikuvat ja kokemukset 36

5.3.3 Kiinteistönvälittäjässä arvostetut ominaisuudet 37

6 YHTEENVETO **45**

LÄHTEET **47**

LIITTEET **48**

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake.

KUVAT

Kuva 1. Hyvän välitystavan logo. 10

KUVIOT

Kuvio 1. Myyntiprosessin eri vaiheet. 20
Kuvio 2. Ikäjakauma. 34
Kuvio 3. Omistusasunnon hankinta. 35
Kuvio 4. Asunto välittäjän avulla. 35
Kuvio 5. Yleinen mielikuvasi kiinteistönvälitystoiminnasta. 36
Kuvio 6. Kiinteistönvälittäjän asiakaspalvelutaidot. 38
Kuvio 7. Kiinteistönvälittäjän henkilökohtaiset ominaisuudet. 39
Kuvio 8. Kiinteistönvälittäjän ammatillinen osaaminen. 41
Kuvio 9. Asiakaspalvelun vertailu. 43

1 JOHDANTO

Asunnon ostaminen on elämän yksi suurimmista päätöksistä, niin taloudellisesti kuin yleisesti tulevaisuutta ajatellen. Asuntokauppaan liittyy usein monimutkaisia säännöksiä, vastuita ja velvoitteita. Asunnon myynnissä tavoitteena on lähtökohtaisesti saada paras mahdollinen hinta. Näiden asunnon ostamiseen ja myymiseen liittyvien seikkojen vuoksi apuna käytetään usein kiinteistönvälittäjän tarjoamia palveluja ja tämän ammatillista osaamista. Ostettaessa tai myytäessä asuntoa kiinteistönvälittäjän avulla, asiakas odottaa palvelun olevan ammattitaitoista ja laadukasta. Kilpailu kiinteistövälityksen alalla on kovaa ja markkinoilla pärjätäkseen välittäjän tulee olla myynnin ammattilainen ja asiantunteva asiakaspalvelija.

Kiinteistönvälittäjän työtehtävät koulutuksesta riippuen voivat olla varsin vaihtelevia. Työtehtäviin voi kuulua esimerkiksi asuntojen myyntihintojen määrittely, toimeksiantojen hankkiminen, myyntikohteiden markkinointi, asiakirjojen luominen ja niiden tarkistus.

Aiheen laajuuden vuoksi opinnäytetyön teoriaosuudessa tarkastellaan kiinteistönvälityksen alaa pintapuolisesti ja tutustutaan kiinteistönvälittäjän yleisimpiin työtehtäviin. Välittäjän työ on pitkälti myynti- ja asiakaspalvelupainotteinen, joten aiheeseen liittyen opinnäytetyön neljäs luku painottuu henkilökohtaisen myyntityön ja asiakaspalvelun teoriaan.

Opinnäytetyön sisältämä kyselytutkimus on rajattu 18-35-vuotiaisiin nuoriin aikuisiin. Tämä ikäluokka valikoitui tutkimuksen kohteeksi, koska he ovat lähitulevaisuuden asunnon ostajia, joille tutkimukseeni liittyvien asioiden pohtiminen on ajankohtaista tai tulee ajankohtaiseksi pian. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää minkälaisia ominaisuuksia ja palvelua he odottavat heitä palvelevalta kiinteistönvälittäjältä. Tutkimus toteutettiin määrällisenä eli kvantitatiivisena otantatutkimuksena. Aineiston keruumenetelmä oli Internetin kautta toimiva Webropol-kyselylomake. Vastauksia tutkimukseen otettiin yhteensä 101 kappaletta. Opin-

näytetyön loppuosassa tarkastellaan ja analysoidaan kyselyn vastauksia ja yhteenvetona todetaan mitä ominaisuuksia kiinteistönvälittäjältä odotetaan.

Opinnäytetyön aihe valikoitui omien kiinnostusteni ja tulevaisuuden urasuunnitelmieni myötä. Tavoitteenani on suuntautua tulevaisuudessa kiinteistönvälityksen tai jollekin muulle myynnin alalle. Opinnäytetyöprojektin tavoitteena oli alusta alkaen valmistaa minua työelämää varten ja kehittää omaa osaamistani. Myynnin ja asiakaspalvelun teorian tueksi halusin ajantasaista tietoa siitä, mitä kiinteistönvälittäjältä odotetaan. Kyselyn ja siitä saatujen tulosten avulla pystyn kehittämään omaa toimintaani ja olemaan tulevaisuudessa entistä parempi myynnin ammattilainen.

2 MITÄ ON KIINTEISTÖNVÄLITYS

Valtaosa Suomessa myytävistä asunnoista myydään kiinteistönvälitysliikkeiden kautta. Asunto- ja kiinteistökaupalle ominaista ovat suuret riskit sekä rahoitukseen liittyvät erilaiset järjestelyt. Lisäksi asunto- ja kiinteistökauppaan sisältyy paljon lakisäädöksiä ja erilaisia velvoitteita. Tämän vuoksi kiinteistökaupan eri osapuolet päätyvät lähes poikkeuksetta luottamaan kiinteistönvälitystoimintaan erikoistuneen yrityksen tarjoamiin palveluihin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014a.)

Kiinteistönvälitys on toimintaa, jossa kiinteistönvälittäjä pyrkii saattamaan kaupan eri osapuolet yhteen kaupan aikaansaamiseksi. Välittäjä ei osta asuntoa itselleen ja myy sitä eteenpäin, vaan välittäjä toimii ammattimaisena välikätenä kahden eri osapuolen, tässä tapauksessa ostajan ja myyjän välillä. Kiinteistönvälitykseen erikoistuneet yritykset ovat voittoa tavoittelevia yrityksiä ja palkkiot vaihtelevat yleisesti kolmesta neljään prosenttiin kohteen toteutuneesta velattomasta kauppahinnasta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014a.)

Alalla tiukentunut kilpailu on johtanut joidenkin välitysliikkeiden aggressiiviseen kilpailuun. Liikkeet kilpailevat alhaisten välityspalkkioiden avulla. Asuntoa myytäessä kannattaakin vertailla tarkkaan välitysliikkeiden palkkioita ja samalla harkita tarkkaan, onko halvin aina paras vaihtoehto. Viime aikoina myös vaihtoehtoiset välityspalkkiot, kuten kiinteät välityspalkkiot ovat yleistyneet.

Kiinteistönvälityksen alalla toimivien yritysten palveluihin voi kuulua kiinteistönvälityksen lisäksi muitakin palveluja. Yleisimpiä näistä ovat erilaiset neuvonta- ja arviointipalvelut, kuten tonttien, kiinteistöjen ja rakennusten arviointi, erilaiset asiantuntijapalvelut sekä oikeudellisten asiakirjojen ja hakemusten laatiminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014a.)

2.1 Laillinen näkökulma

Laissa kiinteistövälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä säädetään, että "kiinteistönvälityksellä tarkoitetaan toimintaa jossa taloudellisen hyödyn saamiseksi saatetaan sopijapuolet kosketuksiin toistensa kanssa." Kiinteistönvälitystä eli välitystoimintaa saa harjoittaa vain henkilö joka on lain mukaisesti rekisteröity kiinteistönvälitysliikkeeksi. Välitystoimintaa harjoitettaessa on noudatettava hyvää välitystapaa sekä kuluttajasuojalain (38/1978) 2 luvussa säädettyjä velvoitteita. (Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 15.2.2000/1075.)

2.2 Hyvä välitystapa

Kiinteistövälitysalan Keskusliitto on laatinut ja julkaissut hyvän välitystavan ohjeen. Ohjeet hyvästä välitystavasta koottiin yhteen ensimmäistä kertaan vuonna 2008. Laki edellyttää kiinteistönvälittäjiä noudattamaan hyvää välitystapaa, mutta laissa ei kuitenkaan ole tarkalleen määritelty mitä hyvällä välitystavalla käytännössä tarkoitetaan. Hyvän välitystavan ohjetta pyritään pitämään mahdollisimman ajantasaisena, joten ohjetta päivitetään vastaamaan laki ja lausuntovaliokunnan ajankohtaista näkemystä hyvästä välitystavasta. Ohjeiden muovautumiseen vaikuttavat myös ajankohtaiset päätökset, arvostukset, suositukset ja viranomaisten ohjeet. Näitä voivat olla esimerkiksi tuomioistuimen päätökset ja kuluttajariitalautakunnan suositukset. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2012.) Alla esimerkki hyvän välitystavan logosta.

Kuva 1. Hyvän välitystavan logo (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2014)

Hyvän välitystavan ohjeella on tavoitteena tuoda esille hyvän välitystavan periaatteet helposti ymmärrettävässä muodossa. Ohje on kaikkien saatavilla Kiinteistövälitysalan Keskusliiton Internet-sivuilla. Ohjeen tavoitteena on tuoda turvaa kaupan kaikille osapuolille. Kun kiinteistönvälittäjä on sitoutunut noudattamaan hyvän välitystavan ohjetta, asunnon myyjä tai ostaja voi luottaa kiinteistönvälittäjän toimivan avoimesti ja ammattimaisesti lakeja ja säädöksiä noudattaen. Kiinteistönvälittäjän näkökulmasta hyvän välitystavan ohje antaa tukea ja auttaa noudattamaan alalla vallitsevia säädöksi ja lakeja. Hyvää välitystapaa noudattavan kiinteistönvälitysliikkeen tunnistaa pyöreästä sinettimerkistä. (Kiinteistövälitysalan Keskusliitto ry. 2012.)

Aluehallintovirasto valvoo välitysliikkeiden toimintaa ja hyvän välitystavan noudattamista. Sanktioina hyvän välitystavan noudattamatta jättämisestä voidaan antaa kirjallinen huomautus tai tuomita välitysliike tai välittäjä sakkoihin tai lupien menettämiseen.

3 KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN TYÖ

Kiinteistönvälittäjän ammatti on haastava ja vaatii alalla työskentelevältä henkilöltä kovaa työntekoa ja monipuolista osaamista. Vastoin yleistä käsitystä, välittäjän työ ei ole pelkästään suoraviivaista myyntiä ja asiakkuuksien hankintaa. Välittäjältä edellytetään laajaa säädöksien, lakien ja normien tuntemusta, hyviä ihmissuhdetaitoja, korkeaa ammattietiikkaa sekä kauppojen turvallista suorittamista. Tämän vuoksi välittäjän työ onkin puhdasta asiantuntijatyötä. Arviolta 75-80% asunnoista myydään kiinteistönvälittäjän palveluita apuna käyttäen. Päätoimisten kiinteistönvälittäjien määrä on pysynyt Suomessa suhteellisen samana jo useamman vuoden. Tällä hetkellä alalla työskentelee noin 4500 välittäjää. (Työ- ja elinkeinominiteriö 2014b, Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2011.)

Kuten edellä mainittu, kiinteistönvälittäjän työhön sisältyy varsin laajalti erilaisia työtehtäviä ja työssä tarvittavia taitoja on paljon. Myyntitaitojen lisäksi välittäjän on omattava hyvät ihmissuhde- ja neuvottelutaidot, koska välittäjä toimii välikätenä kahden eri osapuolen välillä, joiden vaatimuksia ja toiveita joudutaan usein sovittelemaan. Asunnon osto on iso päätös suurimmalle osalle ihmisistä, joten välittäjän on osattava olla empaattinen ja mukautuvainen erilaisiin tilanteisiin. Välittäjän on osattava suhtautua hienovaraisesti eri elämäntilanteissa, kuten esimerkiksi avioero- tai perinnönjakotilanteissa oleviin myyjiä. Asunnonvälitystoiminnassa liikkuu luonnollisesti suuria summia rahaa ja alan monimutkaiset lainsäännökset tuovat suuren vastuun. Tämän vuoksi välittäjän täytyy kestää hyvin erilaisten tilanteiden luomia paineita ja vastuuta. Lisäpaineita välittäjän työlle tuovat on epäsäännöllisyys ja tiukat aikataulut. Tämä vaatiikin välittäjältä hyvää organisointikykyä, ajanhallintaa ja oma-aloitteellisuutta. Monet alalla toimivat pitävät tätä kuitenkin työn yhtenä hyvänä puolena, koska välittäjä saa itse vaikuttaa työaikoihinsa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014b.)

3.1 Toimeksiantosopimus

Asunnon virallinen myynti alkaa kun välittäjä tekee asunnon myyjän kanssa toimeksiantosopimuksen. Tämä tarkoittaa että välittäjän tehtävänä on löytää myytävälle asunnolle ostaja. Toinen hieman harvinaisempi sopimus tehdään asuntoa hakevan asiakkaan kanssa, jossa välittäjän tehtävänä on löytää tämän toivomuksia vastaava asunto. Tätä kutsutaan ostotoimeksiannoksi.

Asunnon myyjän kanssa tehtävä toimeksiantosopimus tulee laatia kirjallisena ja niitä on oltava yhteensä kaksi kappaletta, myyjälle ja välittäjälle omat kappaleensa. Kirjallisen sopimuksen sisältöä voidaan muuttaa suullisesti vain asunnon pyyntihinnan ja vapautumisen osalta. Mahdollisten erimielisyyksien välttämiseksi molempien osapuolten on hyvä sopia kirjallisesti mahdollisimman monesta asiasta. (Kasso 2006, 12.)

Kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä annetun lain mukaan toimeksiantosopimuksessa tulee olla asunnon myyjän ja kiinteistönvälittäjän henkilötietojen lisäksi vähintään seuraavat tiedot:

- toimeksiantajan nimi ja osoite
- välitysliikkeen toiminimi, käyntiosoite ja asiaa hoitavan henkilön nimi
- toimeksiannon sisältö ja toimeksiannon suorittamisesta maksettava korvaus riittävästi yksilöitynä
- toimeksiannon vastaanottopäivä ja voimassaoloaika

Sopimus voi olla voimassa yhtäjaksoisesti maksimissaan neljä kuukautta ja sopimus voidaan uusia aikaisintaan kuukautta ennen voimassaolon päättymistä. Myyjällä on oikeus purkaa sopimus sen voimassaoloaikana riittävän raskauttavan tai myyjästä riippumattoman syyn perusteella. Näitä voivat olla esimerkiksi myyjän tai tämän läheisen vakava sairaus tai kuolema ja työttömyys. Toimeksiantajan, eli myyjän tulee tällöin maksaa palkkio välittäjälle tähän mennessä suoritetuista välitystehtävistä. (Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 15.12.2000/1074; Kasso 2006, 13.)

3.2 Yleisimmät tehtävät asuntokaupassa

Kiinteistönvälittäjän yleisin työtehtävä on asuntojen välitys ja se sisältää monia eri tehtäviä. Kun toimeksiantosopimus on solmittu asuntoa myyvän osapuolen kanssa, selonottovelvollisuuden nojalla välittäjä tutustuu myytävään kohteeseen. Välittäjän tulee perehtyä tarkasti myös kaupattavaan kohteeseen liittyviin asiakirjoihin, kuten isännöitsijäntodistukseen ja sen liitteisiin. Asunnon omistajan kanssa on myös hyvä keskustella mahdollisista asuntoon liittyvistä lisätiedoista ja myynnissä huomioon otettavista asioista. Näitä voivat olla esimerkiksi asunnossa suoritetut remontit tai tapahtuneet vahingot, kuten vesivahingot. Välittäjän velvollisuuksiin kuuluva asunnon tarkastelu rajoittuu kuitenkin vain kohtiin jotka välittäjän on mahdollista huomata ilman rakenteiden purkamista, joten tarkastelu on normaalisti vain pintapuolista. Selonottovelvollisuuden lisäksi välittäjällä on tiedonantovastuu kaupan toisen osapuolen suuntaan. (Kasso 2006, 14.)

Kaupan eri osapuolten välisen yhteydenpidon, kauppaneuvottelujen ja vakuutus- ja lainajärjestelyjen hoitamisen lisäksi välittäjällä on paljon tehtäviä itse myytävää kohdetta eli asuntoa kohtaan. Ennen kohteen esittelemistä ja markkinointia tulee arvioida sen myyntihinta. Kun myyntihinta on arvioitu ja toimeksiantaja on hyväksynyt sen, voi kohteen markkinointi alkaa. Kohdetta markkinoidessa voi kohteesta tarjottavien tietojen jakamisen jaotella kolmeen eri vaiheeseen. Nämä kolme vaihetta on myynti-ilmoitus, myyntiesite ja itse myytävän kohteen esittely.

Internetin aikakaudella kohteen markkinointi ja näkyvyyden takaaminen on suhteellisen helppoa. Myytävästä kohteesta laadittu myynti-ilmoitus, sisältäen laadukkaat kuvat ja yksityiskohtaiset tiedot, on helppo ladata välitysliikkeen kotisivuille. Myynti-ilmoituksesta tulee lain mukaan ilmetä vähintään muutamat perustiedot asunnosta, kuten asunnon tyyppi, sijainti, huoneluku, asuintilojen ja rakentamattoman maa-alueen pinta-ala, asunnon energialuokka, myyntihinta ja kohteen markkinoinnista vastaavan elinkeinonharjoittajan nimi sekä osoite. Varsinaisen myyntiesitteen, joka annetaan mahdolliselle asunnon ostajalle, tulee sisältää paljon yksityiskohtaisemmat tiedot myytävästä kohteesta.

Nykyään välitysliikkeiden omien Internet-sivujen lisäksi on olemassa monia suosittuja sivustoja johon välitysliikkeet voivat julkaista omia myytäviä kohteitaan näkyvyyden lisäämiseksi. Hyviä esimerkkejä tällaisista sivustoista Suomessa ovat esimerkiksi Etuovi.com, oikotie.fi ja jokakoti.fi. Tämäntyyppisiltä sivustoilta asuntoa etsivän henkilön on helppo löytää itsellensä sopiva asunto haluamaltaan alueelta. Sivustot ovat maksullisia yrityksille, mutta vastineeksi ne tarjoavat erilaisia työkaluja liiketoiminnan tueksi. Kohteen onnistuneen markkinoinnin jälkeen välittäjän tehtävänä on järjestää esittelyjä myytävään asuntoon, jotta potentiaaliset ostajat pääsevät tutustumaan myytävään kohteeseen ja saavat tarvittavia lisätietoja. (Kasso 2006, 14-20.)

3.3 Vastuut

Kiinteistönvälittäjällä on vastuu asunto- ja kiinteistökaupan onnistumisesta, aivan kuten kaupan muillakin osapuolilla. Välittäjä ei ole kaupan varsinainen osapuoli, vaan tämän tehtävänä on asuntokaupan ammattilaisena taata kaupan varsinaisille osapuolille, ostajalle ja myyjälle, tietoja välitettävästä kohteesta ja kauppaan vaikuttavista yksityiskohdista. Kauppaan vaikuttavia tietoja voivat olla esimerkiksi myyjälle aiheutuvat veroseuraamukset, taloyhtiöön suunnitteilla olevat remontit, mahdolliset yhtiövastikkeen muutokset ja omakotitalon korjausta vaativat viat tai rakenteelliset virheet. Välittäjän suurin tiedonantovastuu kohdistuukin yleensä asunnon ostajaa kohtaa. Kaikki kauppaan mahdollisesti vaikuttavat tiedot on kerrottava ennen myyjän ja ostajan välisten sopimusten tekemistä. (Kasso 2006, 14, 107.)

Välittäjän vastuu ei yleensä ole sama kuin myyjän, vaan mahdollisessa riitatilanteessa tarkastellaan onko välittäjä toiminut sopimuksen mukaisesti ja onko tämä noudattanut työssään huolellisuutta. Vastuita pohtiessa on myös tärkeää muistaa että kiinteistönvälittäjä ei voi joutua vastuuseen asioista, joihin tämä ei voi itse vaikuttaa, kuten muiden osapuolten tekemät kaupan ehtojen sopimusrikkomukset. (Kasso 2006, 14, 107.)

Mahdollisissa riitatilanteissa, kuten tilanteessa, jossa vaaditaan hinnanalennusta tai kaupan purkua, voi myyjä yksin joutua vahingonkorvausvastuuseen ilman että välittäjä joutuu millään tavoin korvausvastuuseen. Sama pätee myös toisinpäin. Välittäjä joutuu vastuuseen vain, jos tämä on suorittanut tehtävänsä huolimattomasti tai aiheuttanut vahingon tahallaan. Kiinteistönvälittäjän yksi suurimmista vastuista on perehtyä kunnolla myytävään kohteeseen ja välittää tiedot rehellisesti ja mitään salailematta kaupan toiselle osapuolelle. Välittäjä on korvausvastuussa jos tämä on laiminlyönyt kohteen tietojen selvittämisen tai jättänyt tietoisesti kertomatta kohteesta saamiaan tietoja. Välittäjä voi myös joutua korvausvastuuseen jos tämän katsotaan laatinen kauppaehtoja ilman kaupan molempien osapuolten edun huomioon ottamista. Lyhyesti todettuna, jos välittäjä toimii huolellisesti ja rehellisesti ilman virheitä, korvausvastuuta ei synny. Kaikissa asuntokaupoissa tulisikin muistaa, että kiinteistönvälittäjän käyttö ei automaattisesti poista myyjän vastuuta, jos asunnosta löytyy piileviä virheitä kaupanteon jälkeen. (Kasso 2006, 107-108.)

3.4 Koulutus

Monen ammatin harjoittamiseen vaaditaan pätevyyden tuovaa koulutusta tai erilaisten tutkintojen suorittamista. Kiinteistönvälitysala ei tee poikkeusta tämän suhteen. Kiinteistönvälitysalalla jo toimivalla, tai alalle hakeutuvalla henkilöllä on mahdollista suorittaa erilaisia koulutuksia ja tutkintoja pätevyyden osoittamiseksi. Koulutuksia, näyttötutkintoja ja kokeita järjestää useampi taho, kuten Kiinteistövälitysalan Keskusliitto, Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy, Markkinointiinstituutti ja Keskuskauppakamari. Monet kiinteistönvälitysliikkeistä valmentavat ja kouluttavat itse omaa henkilöstöään kiinteistönvälittäjän työtehtäviä varten.

Kiinteistönvälittäjän ammattitutkinto (KiAT) ja laillistettu kiinteistönvälittäjä (LKV-kokeen suorittaminen) ovat alan yleisimpiä tutkintoja. Muita tutkintoja ovat kiinteistöedustajan tutkinto (KED) ja ylempi kiinteistönvälittäjän koulutus (YKV). Tämä on tarkoitettu jo LKV- kokeen suorittaneille, jotka ovat alan kokeneita toimijoita ja haluavat kouluttautua lisää. Kiinteistönvälittäjän ammattitutkinto on

mahdollista suorittaa osallistumalla koulutusta tarjoavien tahojen kursseille. Koulutuksen tavoitteena on antaa valmiudet toimia kiinteistönvälityksen alalla asiantuntevasti ja luotettavasti. Koulutukseen osallistuva tulee toimia jo kiinteistönvälityksen alalla, koska lopuksi suoritettava näyttötutkinto tapahtuu tämän omalla työpaikalla. Lopuksi annettavan näyttötutkinnon avulla arvioidaan onko koulutukseen osallistuvan asiantuntemus ja taidot riittävällä tasolla, jotta kiinteistönvälittäjän ammattitutkinto voidaan myöntää. Kiinteistönvälittäjän ammattitutkinnon suorittaminen antaa samalla valmiudet keskuskauppakamarin järjestämään laillistetun kiinteistönvälittäjän, eli LKV- kokeen läpäisemiseen. Laillistettu kiinteistönvälittäjä on lainsäädännöllisesti se pätevyys, mikä vaaditaan välitystoimintaa harjoitettaessa. Tällä hetkellä LKV- pätevyys vaaditaan vain kiinteistövälitysliikkeen vastaavalta hoitajalta, mutta 1.1.2016 voimaan astuvan lakipykälän mukaan vähintään puolella välitysliikkeessä tai toimipisteessä välitystehtäviä suorittavista välittäjistä tulee omata LKV- pätevyys. Tämän uudistuksen avulla pyritään varmistamaan tulevaisuudessa alalla toimivien henkilöiden pätevyys ja ammattitaito. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2013; Työ- ja elinkeinoministeriö 2014b.)

3.5 Internet välittäjän työkaluna

Internetin aikakaudella monien myynnin alalla toimivien yritysten toimintatavat ovat muuttuneet radikaalisti. Kiinteistönvälitysala ei tee tässä poikkeusta. Internet on muuttanut kiinteistönvälitysalaa monessa mielessä, kuten kohteiden markkinoinnin, asiakashallinnan ja asuntojen hintaseurannan saralla. Internet on mahdollistanut kehittyneiden asiakashallintajärjestelmien ja yrityksen sisäisten tietojärjestelmien käytön, joiden avulla välittäjä pystyy tehokkaasti hallitsemaan asiakkaitaan ja myytäviä kohteitaan. Yrityksen sisäisten järjestelmien lisäksi Internet mahdollistaa asuntojen ajantasaisen hintakehityksen ja toteutuneiden kauppahintojen seurannan. Tämä antaa välittäjälle tukea ja mahdollistaa hyvinkin tarkkojen hinta-arvioiden tekemisen.

Suurin mullistus on tapahtunut myytävien asuntojen markkinoinnissa. Perinteisen painetun median myynti-ilmoitusten rinnalle on tullut erilaisilla verkkosivustoilla tapahtuva markkinointi. Näitä ovat välitysliikkeiden omien sivustojen lisäksi esimerkiksi maksulliset palvelut, kuten Etuovi.com ja Oikotie.fi. Verkossa tapahtuvan markkinoinnin vahvuutena on myynti-ilmoitusten laaja näkyvyys, koska nykypäivänä lähes kaikilla on pääsy Internetiin. Painetun median suosio sen sijaan on laskussa. Painettuun mediaan verrattuna, verkossa oleviin ilmoituksiin on mahdollista liittää asuntoon liittyvää informaatiota ja kuvia huomattavasti enemmän. Samalla sopivan asunnon etsintä vahtipalveluiden ja hakutulosten rajausten avulla onnistuu verkossa vaivattomasti aikaa säästäen. Tämä on erityisen tärkeää kiireisessä nyky-yhteiskunnassa.

Jo vuonna 2004 tehdyn kyselytutkimuksen mukaan jopa 80% asuntoa etsivistä tai myyvistä henkilöistä on vieraillut verkkopalveluissa ja yli viidesosan mielestä kohde pitää olla Internetissä, muuten asunto ei ole kiinnostava. (MTV3-STT 2004). Tämä on selvä signaali asiakkaiden käyttäytymisestä asuntoa etsittäessä ja kymmenessä vuodessa Internetin käyttö asiakkaiden keskuudessa on yleistynyt entisestään.

4 ASIAKASPALVELU JA MYYNTITYÖ KIINTEISTÖNVÄLITYKSESSÄ

Kiinteistönvälittäjän työtehtäviin sisältyy paljon erilaisten ihmisten kanssa asiointia. Välittäjältä vaaditaankin monipuolisten myyntitaitojen lisäksi erityisesti hyviä asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaitoja. Myyntityöstä muodostuu usein tietynlainen elämäntapa ja hyvän myyjän, tässä tapauksessa kiinteistönvälittäjän, on oltava korvat auki ja valmiina tarttumaan tilaisuuteen ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Monet myynnin ja asiakaspalvelun ammattilaiset omaavat synnynnäisiä lahjoja, mutta todelliseksi alan ammattilaiseksi kehittyäkseen on alan kirjallisuuteen perehdyttävä. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään myyntityön ja asiakaspalvelun teoriaa.

4.1 Henkilökohtainen myyntityö ja sen vaiheet

Henkilökohtainen myyntityö on ostajan ja myyjän välistä vuorovaikutusta. Hyvin suunnitellun ja toteutetun myyntitapahtuman avulla myyjä pystyy vaikuttaa hyvinkin paljon asiakkaaseen ja mahdollisten kauppojen syntyyn. Nykyajan sähköisen kaupankäynnin aikakautena on edelleen tarvetta myyjille, jotka keskustelevat asiakkaan kanssa, luovat lisäarvoa tuotteelle, antavat lisätietoja tuotteesta ja vakuuttavat tuotteen tai palvelun tarpeellisuudesta. Yritys pystyy erottautumaan edukseen hyvän henkilökohtaisen myyntityön avulla, varsinkin jos alalla on useampia samankaltaisia palveluja tai tuotteita. Hyvän myyjän avulla yritys pystyy häivyttämään asiakkaan ennakkoluuloja palvelua tai tuotetta kohtaan sekä muodostamaan positiivisen ilmapiirin asiakkaan ja yrityksen välille. Tänä päivänä myyntityön ammattilainen saa usein myyntityön lisäksi tehtäväkseen ylläpitää asiakassuhteita ja osallistua yrityksen muihin toimintoihin. (Alanen ym. 2005, 13-15.)

Työn kirjoitushetkellä vallitseva heikko taloustilanne ja siitä aiheutuva asuntomarkkinoiden hiljentyminen asettavat haasteita kiinteistönvälittäjän myyntityöhön. Heikot markkinat näkyvät erityisesti asuntoesittelyjen kävijämäärissä.

Asuntoesittelyissä käy potentiaalisia asiakkaita usein vain muutamia. Erityisesti vaikeina aikoina välittäjän tulisi kiinnittää huomiota myyntityöhön ja sen laatuun. Esittelyn aikana välittäjän tulee vakuuttaa asiakas asunnon tarpeellisuudesta ja sopivuudesta sekä antaa itsestään positiivinen vaikutelma. Jos markkinoilla on useampi vastaavanlainen asunto, välittäjän tehtävä on löytää asunnosta sellaiset puolet, joilla pystytään kilpailemaan muita markkinoilla olevia asuntoja vastaan. Välittäjän tekemä myyntityö onkin yleensä henkilökohtaista ja pitkäjänteistä sekä vaatii suurta omistautumista asiakkaan asioiden hoitamiseksi.

Toisaalta toimeksiantojen hankkimiseksi välittäjän tulee tehdä myös hieman toisenlaista myyntityötä. Tämä sisältää usein yhteydenottoja esimerkiksi asuntoja itse myyville, asunnon myyntiä harkitseville henkilöille ja asuntoesittelyistä saaduille kontakteille. Tässä vaiheessa kiinteistönvälittäjä tekee usein puhelinmyyntityötä. Puhelimen kautta tehtävä myyntityö on aina haastavaa ja kiinteistönvälittäjältä vaaditaan taitoa saada asiakas vakuutettua tarjoamansa palvelun tarpeellisuudesta. Puhelun päämääränä on saada sovittua käynti asiakkaan luona, jotta mahdollinen toimeksiantosopimus voidaan solmia.

Vaikka välittäjä on onnistunut puhelinmyyntityössään ja saanut sovittua tapaamisen, vaatii toimeksiantosopimuksen solmiminen vielä lisää myyntityötä. Kilpailu alalla on kovaa. Tämän vuoksi asunnon myyntiä harkitsevat usein kilpailuttavat välittäjiä halvimman välityspalkkion toivossa. Tällöin asunnon voi käydä arvioimassa useampi välittäjä. Toimeksiantosopimuksen saamiseksi on välittäjän onnistuttava vakuuttamaan myyjä valitsemaan juuri hänet, vaikka välittäjän tarjoama välityspalkkio ei olisikaan alhaisimmasta päästä.

Henkilökohtainen myyntityö on erilaista eri aloilla ja sen avulla myydään erilaisia tuotteita sekä palveluja. Vaihtelevuudesta huolimatta myyntityöhön pätevät lähes poikkeuksetta samat myyntiprosessin vaiheet. Alla oleva kuvio 1 havainnollistaa prosessin viisi eri vaihetta.

Kuvio 1. Myyntiprosessin eri vaiheet. Mukauttaen (Rope 2003, 59).

Yllä olevasta kuviosta hahmottuu henkilökohtaisen myyntityön eri vaiheet. Mahdollisuudet onnistuneeseen myyntitapahtumaan paranevat, kun kuvion eri vaiheita noudatetaan ja toteutetaan laadukkaasti. Kuvion eri vaiheet pätevät hyvin pitkälti myös kiinteistönvälittäjän tekemään henkilökohtaiseen myyntityöhön. Seuraavissa alaluvuissa perehdytään tarkemmin prosessin eri vaiheisiin ja kuinka ne soveltuvat kiinteistönvälittäjän myyntityöhön.

4.1.1 Valmisteluvaihe

Ensimmäisessä kohdassa myyjän tulee perehtyä asiakkaaseen tai yritykseen ja selvittää sen taustoja, kuten tuotteet, omistusperusta ja kokoluokka. Perustietojen omaaminen asiakkaasta antaa aina asiantuntevan ja luotettavan kuvan myyjästä. Taustatietojen hankkimisen jälkeen myyjän tulee rakentaa myyntimateriaali, jonka avulla asiakkaan on helppo tutustua myytävään tuotteeseen tai palveluun. Yleisimpiä myyntimateriaaleja ovat esimerkiksi erilaiset esitteet, positiiviset testitulokset tuotteesta tai palvelusta, näytekappaleet, esittelyvideot, referenssit ja käyntikortit. Huolellisesti mietityt ja koostetut myyntimateriaalit auttavat

ja tukevat myyjää myyntitilanteessa. Myyjän auttamisen lisäksi hyvät materiaalit tekevät myös positiivisen vaikutuksen asiakkaaseen ja näin ollen edistävät mahdollisten kauppojen syntyä. Valmisteluvaiheeseen kuuluu lisäksi neuvottelutaktiikan valinta, ostoepäilyjen vastaamiseen valmistautuminen ja ajankäytön suunnittelu. (Rope 2003, 59-65.)

Myyntimateriaaleja kiinteistönvälityksessä voivat olla esimerkiksi asuntonäytössä käytettävät esitteet. Hyvät asuntoesittelyssä käytettävät myyntiesitteet ovat visuaalisesti huoliteltuja ja tarjoavat tarvittavat tiedot myytävästä kohteesta. Kiinteistönvälittäjän on myös hyvä kantaa mukanaan käyntikortteja kontaktien luomista varten. Myynnin valmisteluvaiheessa kiinteistönvälittäjä perehtyy myytävään kohteeseen huolella. Kunnollisen perehtymisen ansiosta välittäjä osaa vastata asiakkaiden kysymyksiin ja näin ollen antaa asiantuntevan kuvan itsestään. Perehtymisen aikana on hyvä tarkastella myytävää kohdetta ostajan näkökulmasta, jotta mahdolliset vastaväitteet eivät tule yllätyksenä. Tärkeä osa valmisteluvaihetta on ajankäytön suunnittelu. Kiire asuntonäytöllä tai näytöltä myöhästyminen antavat huonon kuvan välittäjästä.

Toimeksiantokäyntiä varten on kokeneemmankin välittäjän hyvä valmistautua huolella. Toimeksiantokäynti on myyntitilanne, jossa välittäjän tulee myydä asunnon sijasta oma palvelunsa. Myyntiä tukevaa materiaalia voi olla esimerkiksi referenssilista välittäjän alueella myymistä asunnoista, lista kontakteista jotka etsivät asuntoa alueelta ja välitystoimiston omat esitteet. Onnistunutta hinta-arviota varten välittäjän tulee perehtyä alueeseen ja sen hintatasoon, kysyä myyjältä asunnon hintaan vaikuttavista yksityiskohdista ja selvittää alueella myynnissä olevat asunnot.

Vaikka on tärkeää selvittää asunnon tiedot ja yksityiskohdat ennen toimeksiantokäyntiä, henkilöä asunnon takana ei sovi unohtaa. Aito kiinnostus asunnon omistajaa kohtaan ja pienten yksityiskohtien muistaminen auttavat myyntitilanteessa. Yksityiskohtia voivat olla myyjän kiinnostusten kohteet, kuten harrastukset. Valmisteluvaihe on tärkein vaihe henkilökohtaisessa myyntityössä ja hyvän valmistelun avulla myyjä saa paremmat lähtökohdat onnistuneeseen myyntitilanteeseen.

4.1.2 Myyntikeskustelu

Toisena vaiheena on asiakkaan kanssa käytävä myyntikeskustelu. Myyntikeskustelun alussa tavoitteena on tutustua toiseen osapuoleen ja tunnustella tapaamisessa vallitsevaa ilmapiiriä. Myyjän tavoitteena on tutustua asiakkaan persoonaan ja sen avulla säätää oma käyttäytymisensä asiakastyypin mukaiseksi. Joidenkin asiakkaiden kanssa yleinen ystävällisyys ja tuttavallinen lähestymistapa voivat toimia hyvin, mutta taas toiselle asiallisuus voi olla tärkeä arvo. On tärkeää muistaa, että myyntipuheeseen ja kaupantekoon ei kannata kiirehtiä heti, vaan aluksi kannattaa hieman tutustua asiakkaaseen. Tämä on erityisen tärkeää jos asiakas on ulkomaalaistaustainen, koska he eivät ole välttämättä tottuneet suomalaiseen puhekulttuuriin. (Rope 2003, 69-71.)

Myyntikeskustelun avauksen jälkeen myyjän tulee selvittää asiakkaan tarpeet tai ongelmat. Tarpeiden tai ongelmien löytymisen jälkeen myyjän tulee esittää ratkaisu mahdolliseen ongelmaan tai tarpeeseen. Kaikki asiakkaat eivät välttämättä tiedosta tarvetta myyjän tarjoamalle tuotteelle tai palvelulle. Tällaisessa tilanteessa myyjän tehtävä on luoda tarve myytävälle tuotteelle tai palvelulle ja esitellä siitä saatavat hyödyt. Jokainen myyjä kohtaa varmasti tilanteen, jossa asiakkaalla on ostoepäilyjä ja verukkeita miksi tuotetta tai palvelua ei voida hankkia. Epäilyjä ja verukkeita on monia. Yleisimpiä näistä ovat "nyt on huono aika ostaa", "meillä ei ole varaa hankkia" tai "päätöksentekijät eivät ole nyt paikalla". Myyjän tulee valmistautua myyntitilanteeseen siten, että hän osaa vastata asiakkaan vastaväitteisiin ja saa asiakkaan suhtautumaan myötämielisemmin. Myyjä ei ole todennäköisesti valmistautunut myyntitilanteeseen riittävän hyvin, jos hän ei osaa vastata asiakkaan vastaväitteisiin. Jo yksikin hoitamaton vastaväite voi johtaa koko kaupan peruuntumiseen. Tämän vuoksi myyntitilanteeseen tärkeää valmistautua huolella. (Rope 2003, 69-73.)

Kiinteistönvälittäjän näkökulmasta myyntikeskustelu voidaan käydä esimerkiksi asuntonäytöllä, jossa tavoitteena on kartoittaa vierailijan tarpeet ja häivyttää mahdolliset epäilyt. Tässä vaiheessa välittäjällä on tilaisuus argumentoida asunnon tarpeellisuudesta ja tuoda esille sen hyvät puolet, joita vierailijat eivät

välttämättä ole huomanneet. Sama pätee toimeksiantokäynnillä, jossa välittäjä kohtaa varmasti joitakin vastaväitteitä asunnon myyntiin liittyen, asunnon tulevasta myyntihinnasta, välityspalkkion suuruudesta tai välityspalveluiden tarpeellisuudesta. Välittäjän on syytä ottaa vastaväitteet aina vakavasti ja käsitellä ne niin että asiasta ei synny negatiivissävytteistä väittelyä asiakkaan kanssa. Asioista tulee keskustella hyvässä hengessä. Asiakasta voi esimerkiksi johdatella oikein asetelluilla kysymyksillä tilanteeseen, jossa asiakas itse ymmärtää kuinka asiat oikeasti ovat. Tällöin ei synny tilannetta jossa asiakas hermostuu välittäjään, joka tulee puhumaan negatiiviseen sävyyn asiakkaan omasta kodista ja on kaikesta asiakkaan kanssa eri mieltä.

4.1.3 Tarjousvaihe

Myyntikeskustelun jälkeen seuraa tarjousvaihe. Tässä vaiheessa jätetään potentiaaliselle ostajalle kirjallinen tarjous. Yleisin virhe tarjousta tehtäessä on markkinoinnin unohtaminen. Yleensä keskitytään vain sisältöteknisiin asioihin ja unohdetaan, että tarjouksesta voi tehdä myös myyntiä edistävän. Tarjous antaa vakuuttavan kuvan yrityksestä, kun sisältö on räätälöity asiakasta huomioiden ja siinä on panostettu visuaaliseen ulkonäköön sekä kirjalliseen virheettömyyteen. Tarjoukseen voi yhdistää myös erilaisia liitteitä, kuten pohjustuksen tekevä saatekirje sekä tuote- ja yritysesitteitä. Itse tarjousta tehdessä tulee muistaa, että tarjouksen sisältämät tekstit on jaoteltu johdonmukaisesti ja selkeästi. Tarjous tulee aloittaa jämäkällä johdantotekstillä, jonka avulla tarjous kohdistetaan. Seuraavaksi tuleva tavoiteteksti selvittää asiakkaalle mitä tarjottavalla palvelulla tai tuotteella pyritään saamaan aikaan. Toteutusteksti kohdassa asiakkaalle selvitetään mitä tarjottava kohde sisältää ja millä aikataululla se toteutetaan. Siitä käy myös ilmi miten ja millä resursseilla toimet on tarkoitus tehdä. Kustannusteksti tulee tarjouksen loppupuolelle. Siinä eritellään kustannukset yksityiskohtaisesti siten, että asiakas ymmärtää mistä kokonaiskustannus muodostuu. Kustannustekstin jälkeen tulee luonnollisesti laskutus- ja maksuehdot. Samaan kohtaan voi halutessa laittaa lisätietoja tarjouksen voimassaoloajasta ja peruu-

tusehdoista. Lopputekstissä summataan tarjous yhteen ja pyritään tekemään lopullinen vaikutus asiakkaaseen. (Rope 2003, 73-76.)

Kiinteistönvälityksessä myyjän ja ostajan välillä käytettävät tarjoukset ovat yleensä valmiita tarjouspohjia, johon täytetään tarvittavat tiedot. Välittäjän tehtävänä on saada myyjälle paras mahdollinen tarjous markkinatilanne huomioon ottaen. Hyvän tarjouksen saaminen vaatii usein välittäjältä hyviä neuvottelu- ja argumentointitaitoja, koska ostajalla on aina omat näkemyksensä myytävästä asunnosta ja siitä tarjottavasta summasta. Toimeksiantokäynnillä välittäjä tekee tarjouksen välityspalkkiostaan. Erityisen tärkeää on muistaa esitellä ja selventää asiakkaalle, mitä konkreettista hyötyä hän saa vastineeksi maksamalleen välityspalkkiolle.

4.1.4 Kaupan päättäminen

Tarjousvaiheen jälkeen myyjän tulee saada kauppa päätökseen. Myyjällä on muutamia erilaisia keinoja rohkaista asiakasta tekemään kaupat. Tilanteessa jossa asiakkaalla ei ole kiire tehdä kauppoja tai asiakas ei koe sitä tarpeelliseksi, voi myyjä kiirehtiä kauppoja perustelemalla hintojen nousevan(viimeinen hetki ostaa tarjotulla hinnalla) tai tavaran rajallisella saatavuudella(tavara voi loppua kesken, jos asiakas ei osta heti). Tällä tavoin myyjä voi saada kaupat aikaiseksi, vaikka lähtökohtaisesti asiakas ei olisi halukas ostamaan. Toinen ehkä hieman tehokkaampi tapa on riskien poistaminen. Tämä pätee erityisesti isommissa hankkeissa. Yleisimpiä tekniikoita riskien poistamiseksi ovat aikasakkosopimukset myöhästymisten varalta, osakauppahinnan jäädyttäminen tuotteen toimivuuden testaamisen ajaksi ja mahdollisuus palauttaa tuote kokeilun jälkeen. Hinnanalennus kauppatilanteessa on aina toimiva tekniikka, mutta liiketoiminnan kannattavuuden kannalta se voi olla todella haitallista. Yrityksessä jossa myyjä työskentelee voi olla omat linjaukset alennusten suhteen. Linjauksien avulla voidaan myös välttää yrityksen imagoa vahingoittava tilanne, jossa kaksi yrityksen asiakasta keskustelevat keskenään ja vertailevat heiltä perittyjä summia. Asiakkaille jää yrityksestä todennäköisesti huono kuva, jos samasta

palvelusta tai tuotteesta perityt summat vaihtelevat eri asiakkaiden välillä. Monesti myyjät perustelevat hinnanalennuksen olevan ainoa keino saada aikaiseksi kaupat. Tämä on varmasti totta jossain määrin, mutta samalla myyjä on epäonnistunut työssään. Hyvän ja tuottavan myyjä tunnistaa siitä että tämä pystyy myymään palvelun tai tuotteen lähes aina täyteen hintaan. (Rope 2003, 76-80.)

Kiinteistönvälityksen alalla toimivat välittäjät voidaan hieman karkeasti jakaa kahteen eri kategoriaan. On olemassa asuntojen esittelijöitä ja niitä jotka myyvät asuntoja. Taito saada kaupat päätökseen on tärkeää kiinteistönvälityksen alalla. Välittäjän toiminnan pitää olla määrätietoista ja kaiken toiminnan on kohdistuttava kauppojen aikaansaamiseen. Kauppojen aikaansaamiseksi välittäjä voi esimerkiksi käyttää hyödykseen usean ostajan taktiikkaa, jossa pyritään nopeisiin päätöksiin silloin kun asunnolla on useampi kiinnostunut ostaja. Tällöin tarjouksen tekoa voidaan perustella sillä, että joku muu ostaa asunnon jos ei toimita nopeasti. Hyvä myyjä osaa myös lukea asiakasta ja hyödyntää tilannetta jossa asiakas on valmis tekemään ostopäätöksen. Asuntokauppa on usein tunneperäistä siinä missä avoauton osto keväällä, joten määrätietoinen toiminta oikeassa tilanteessa johtaa usein kaupan aikaansaamiseen. Virhe tapahtuu helposti silloin kun ostaja olisi valmis tekemään ostopäätökseen, mutta myyjä ei tee aloitetta kauppojen loppuun viemiseen. Monesti asiakkaan ostoaikeet vähenevät yön yli nukuttaessa tai markkinoille tulee mielenkiintoisempia asuntoja, joten välittäjän tulee toimia aina niin nopeasti kuin mahdollista. Ostoepäilyjä on myös mahdollista vähentää riskien minimoimisella. Riskien minimoimista on esimerkiksi kuntotarkastuksen suorittaminen myytävään asuntoon.

4.1.5 Jälkihoito

Viimeisessä vaiheessa on tavoitteena taata asiakkaan tyytyväisyys ja toimittaa myyty palvelu tai tuote ajallaan sellaisena kuin siitä on sovittu. Vaihetta kutsutaan jälkihoidoksi. Kauppojen solmimisen jälkeen myyjän tulee ymmärtää, että varsinainen asiakassuhde alkaa silloin. Hyvin toteutettu jälkihoito varmistaa asiakkaan tyytyväisyyden, mikä taas johtaa usein pitkäaikaiseen asiakassuhtee-

seen ja tämän kautta lisämyynnin syntymiseen. Yhteydenpito ja palautteen vastaanotto asiakkaalta antaa arvokasta tietoa siitä, kuinka tulevaisuudessa palvelua tai tuotetta tulisi kehittää. Samalla asiakas tuntee olevansa tärkeä ja kokee, että hänestä välitetään. Yhteydenpitoon on helppo sisällyttää hienovaraista jälkimarkkinointia, mikä voi johtaa lisämyynnin syntyyn. Palaute- ja tyytyväisyyskyselyistä saatujen tietojen avulla myyjä voi valmistautua uuden asiakkaan vakuuttamiseen ja kehittää uusia myyntiargumentteja. Jälkihoidon tärkeyttä ei tule aliarvioida. On arvioitu että 80 prosenttia menetetyistä asiakkaista menetetään laiminlyödyn jälkihoidon takia. Normaalien jälkihoitoon kuuluvien toimenpiteiden lisäksi kauppaa voi liittyä myös niin kutsuttuja "after sales" -palveluita. Sopimuksesta riippuen ne voivat olla kauppaan kuuluvia tai lisämaksullisia palveluita. After sales -palveluihin voi kuulua esimerkiksi koulutus-, huolto- ja asennuspalvelut. Huolellisesti suunniteltu sekä toteutettu jälkihoito on hyvä myyntiargumentti ja tällä tavoin myytävälle tuotteelle tai palvelulle saadaan luotua lisäarvoa. (Alanen ym. 2005, 114-118.)

Jälkihoidon merkitys kiinteistönvälityksessä on yhtä tärkeää kuin missä tahansa myyntityössä. Jälkihoidon laajuus ei välttämättä ole yhtä suuri kuin suurien ja monimutkaisten hankkeiden. Yhteydenpito asiakkaaseen jättää kuitenkin välittäjästä positiivisen mielikuvan. Välittäjän tulee muistaa myös, että asiakas voi tulevaisuudessa vaihtaa asuntoa uudelleen. Tällöin asiakkaan on helppo turvautua tuttuun ja hyväksi todettuun välittäjään. Tyytyväiset asiakkaat kertovat hyvistä kokemuksistaan varmasti myös lähipiirilleen. Tällä tavoin asiakaskunta laajenee ja uusien toimeksiantojen saaminen helpottuu.

4.2 Hyvän myyjän ominaisuudet

Jokaisella meistä on jonkinlainen käsitys siitä millainen on hyvä myyjä. Hyvän myyjän tunnistaa siitä, että tämä saa luotua myytävälle tuotteelle tai palvelulle jotakin lisäarvoa. Lisäksi asiakkaalle jää positiivinen tunne kaupanteosta. Positiivisen tunnetilan ansiosta asiakas palaa todennäköisesti myöhemminkin. Asiakas saattaa myös kertoa lähipiirilleen saamastaan hyvästä palvelusta, joka taas

puolestaan auttaa kasvattamaan myyntiä. Työnantajan näkökulmasta hyvä myyjä omaa hyvän asenteen ja saa aikaiseksi mahdollisimman paljon kauppoja. Aiheesta löytyy paljon tietoa Internetistä ja alan kirjoista. Tässä luvussa perehdytään hyvän myyjän ominaisuuksiin.

Oli lähteenä mikä tahansa, hyvän myyjän ominaisuuksia käsiteltäessä samantyyppiset ominaisuudet nousevat esille kerta toisensa jälkeen. Alla olevassa listassa on yleisimpiä hyvän myyjän tunnusmerkkejä. (Rummukainen 2008, 11)

- asenne
- ajankäytön hallinta / tavoitteellisuus
- myyntiesittelytaidot
- tuotetietous
- ulkoinen olemus
- uusasiakashankinta ja lisämyynti
- kyky tulla toimeen erilaisten persoonien kanssa
- kaupanpäätöstaidot

Rummukainen haastatteli kirjaansa varten eri alojen myynnin ammattilaisia. Haastatelluista harva hallitsi kaikki yllä mainitut ominaisuudet, mutta kaksi ominaisuutta jokainen menestyvä myyjä hallitsi. Nämä ominaisuudet olivat asenne ja kaupanpäätöstaidot. Myyjä pystyy kehittämään itsessään listan jokaista ominaisuutta ja hyvä myyjä pyrkiikin kehittämään jatkuvasti omia taitojaan. Menestyvien myyjien ominaisuudet eivät ole muuttuneet vuosikymmeniin, vaikka tänä aikana on kehitetty monia apuvälineitä myynnin tueksi. Tärkeintä on keskittyä myynnin perusasioihin ja välttää viemästä myyntiä liian monimutkaiseksi tai tekniseksi. (Rummukainen 2008, 10-12)

Asenteella on suuri vaikutus tulosten saavuttamiseen. Hyvin pärjäävät myyjät arvostavat tekemäänsä työtä ja haluavat olla hyviä siinä. Myyjän tulee arvostaa omaa tuotettaan. Oman tuotteen arvostaminen saa myös asiakkaan innostumaan kaupattavasta tuotteesta tai palvelusta. Asenne vaikuttaa paljon siihen, kuinka myyjä käsittelee erilaisia vastoinkäymisiä. Vastoinkäymisten sattuessa hyvä myyjä ei jää murehtimaan menneitä, vaan ottaa opikseen virheistä ja jat-

kaa onnistuneiden kauppojen metsästystä entistä määrätietoisemmin. (Rummukainen 2008, 16-18)

Hyvällä ajankäytön hallinnalla myyjä pystyy tapaamaan potentiaalisia asiakkaita mahdollisimman paljon. Monesti keskinkertaiset myyjät tulevat työpaikalleen vain siksi, että sinne on pakko mennä. Menestyvällä myyjällä on selkeitä tavoitteita myynnille ja tämä käyttää aikansa tehokkaasti myynnin maksimoimiseksi. (Rummukainen 2008, 28-29)

Tuotetietous ja kyky perustella tuotteen tai palvelun tarpeellisuus ja edut, ovat taitoja jotka hyvän myyjän tulee omata. Liika yksityiskohtien tai teknisten tietojen kertominen voi jopa haitata myyntityötä. Tärkeintä on saada asiakas ymmärtämään mitä hyötyä kaupattavasta tuotteesta on juuri hänelle. Myyjän tulee osata kertoa mitä vahvuuksia tuotteella on verrattuna kilpailijoihin. Muuten kilpailijoista puhuminen on hyvä jättää minimiin. Hyvä myyjä kuuntelee myös asiakasta ja oppii asiakkaasta tärkeitä tietoja. Yksinkertainen ja ytimekäs puhetyyli on tehokkaan ja hyvän myyjän tunnusmerkki. (Rummukainen 2008, 44-46)

Myyjä arvioidaan usein ensivaikutelman perusteella. Hyvän ensivaikutelman aikaansaamiseksi on vain yksi mahdollisuus. Tutkimuksen mukaan virheellisen ensivaikutelman korjaamiseen voi mennä jopa seitsemän vuotta, kun taas asiakas voi muodostaa ensivaikutelman myyjästä jo seitsemässä sekunnissa. (Lundberg & Töytäri 2010, 303.) Tämän vuoksi hyvä myyjä kiinnittää huomiota pukeutumiseensa. Pukeutumisen lisäksi myyjän tulee huomioida ulkoinen olemuksensa ryhdin, innostuneisuuden ja asenteen osalta. Luottamusta ja ammattitaitoa huokuvan ulkonäön pystyy pilaamaan laahustamalla paikalle huonolla ryhdillä ilman kiinnostusta myyntityötä kohtaan. Asiakkaat haluavat myyjän joka myy mielellään, näyttää siistiltä sekä on itsevarma ja määrätietoinen. Näiden lisäksi asiakkaan täytyy tuntea itsensä huomioiduksi. Ensivaikutelmaan vaikuttaa myös ajankäytön suunnittelu. Asiakastapaamisiin saapuminen ajoissa on erityisen tärkeää hyvän ensivaikutelman saavuttamiseksi. (Rubanovitsch & Aalto 2006, 59; Rummukainen 2008, 143.)

4.3 Kiinteistönvälittäjän asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot

Kiinteistönvälittäjän työ on nopeasti ajateltuna suoraviivaista myyntityötä. Tämä ei kuitenkaan aina pidä paikkaansa, koska asuntokauppoihin liittyy usein suuria summia rahaa ja voimakkaita tunteita. Monelle oma koti on yksityinen asia. Välittäjäksi valitaankin usein sellainen henkilö, jonka kanssa henkilökemiat kohtaavat ja jolla on aidosti halu palvella sekä auttaa. Tämän lisäksi välittäjältä odotetaan kykyä toimia erilaisten ihmisten kanssa sekä ymmärrystä toista osapuolta kohtaan ja tunteiden oikeanlaista käsittelyä. Asiakkaiden maksamat välityspalkkiot ovat tavallisesti useita tuhansia euroja, joten asiakkaat odottavat palvelun olevan palkkion arvoista. Nykypäivänä menestyvän ja ammattitaitoisen välittäjän pitääkin siis omata hyvät asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot.

Asiakaspalvelussa on pohjimmiltaan kysymys asiakkaan auttamisesta ja tämän tarpeiden tyydyttämisestä. Tarpeita voivat olla esimerkiksi auton huoltaminen, lääkkeet sairauteen tai jotakin muuta mitä asiakas ei itse kykene tai osaa tehdä. Palvelu on usein viimeinen silaus, jonka avulla asiakkaalle tulee hyvä mieli. Viimeinen silaus voi olla esimerkiksi palvelun henkilökohtaisuus tai jokin muu tuotteelle lisäarvoa tuova aineeton toiminta. Palvelun aineettomuus tarkoittaa sitä, että palvelusta ei jää useinkaan asiakkaalle mitään konkreettista. (Eräsalo 2011, 12)

Esimerkki aineettomasta toiminnasta on vaikkapa erään huoltoasemaketjun palvelutankkaus. Siinä asiakas ajaa autonsa huoltoasemalle ostaakseen polttoainetta. Aseman asiakaspalvelija tankkaa auton ja tarkastaa esimerkiksi öljyt auton moottorista. Asiakas ostaa ainoastaan polttoainetta. Itse palvelu on aineetonta, mutta samalla se tuottaa lisäarvoa polttoaineen ostolle. Hyvän palvelun avulla asiakkaalle tulee positiivinen tunne tankkauksesta ja tämä palaa todennäköisesti polttoaineostoksille uudelleen. Samaa toimintaa voi soveltaa kiinteistönvälityksen alalle. Asiakkaalla on tarve myydä asunto ja välitysliikkeen tuote on asunnon myynti asiakkaan puolesta. Välitystehtävään ei välttämättä tarvitse yhdistää hyvää palvelua, mutta toisaalta asiakas ei varmastikaan palaa uudelleen jos tämä ei koe saaneensa hyvää palvelua. Välitystehtävissä palvelu

tarkoittaa esimerkiksi välittäjän positiivista asennetta, hyvää yhteydenpitoa, asiakkaan huomioon ottamista ja tämän erilaisten tarpeiden tyydyttämistä.

Jokainen meistä on erilainen ja kaikilla on omat persoonansa, joten myynnin ja asiakaspalvelun alalla työskentelevä työntekijä kohtaa jatkuvasti erilaisia asiakkaita ja tilanteita. Kaikkien asiakkaiden kohdalla on pystyttävä hyödyntämään omaa ajattelua ja tunnetietoa niin, että asiakas tuntee itsensä huomioonotetuksi. Tätä kutsutaan sosiaaliseksi taidoksi tai tunneälyksi. Hyvän tunneälyn omaava työntekijä osaa ottaa erilaiset palvelutilanteet haltuunsa ja pystyy muokkaamaan omaa toimintaansa jokaiselle asiakkaalle sopivaksi. Hyvän tunneälyn avulla asiakkaan palvelu etenee tarkoituksenmukaisesti ja rakentavasti. (Eräsalo 2011, 105)

Sosiaaliset taidot ovat pitkälti kytköksissä vuorovaikutustaitojen kanssa. Molempia taitoja tarvitaan asiakkaan kohtaamisessa ja onnistuneen myyntitapahtuman aikaansaamiseksi. Vuorovaikutustaitoinen myyjä osaa ohjailla myyntitilannetta ja pyrkii etsimään ratkaisun asiakkaan ongelmaan. Samalla myyjän tulee saada asiakas ymmärtämään mitä konkreettista hyötyä hänelle on tarjotusta palvelusta tai tuotteesta. Tämän vuoksi myyjältä odotetaan usein konsultoivaa ja asiantuntevaa lähestymistapaa. Vahvan ammattitaidon lisäksi myyjän odotetaan suhtautuvan empaattisesti asiakkaaseen. (Vahvaselkä 2004, 21)

5 TUTKIMUS: HYVÄN KIINTEISTÖNVÄLITTÄJÄN OMINAISUUDET

Aikaisemmassa luvussa perehdyttiin myyntityön ja asiakaspalvelun teoriaan. Aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ja artikkeleita löytyy paljon. Kyseisten materiaalien avulla on mahdollista onnistua myyntityössä paremmin. Teorian tueksi on kuitenkin hyvä kerätä ajantasaista tietoa asiakkaiden vaatimuksista ja odotuksista.

Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena oli selvittää millaisia odotuksia 18-35-vuotiailla nuorilla aikuisilla on heitä palvelevaa kiinteistönvälittäjää kohtaan. Samalla oli tarkoitus kartoittaa millaisia kokemuksia tai mielikuvia vastaajilla on kiinteistönvälitysalasta ja kiinteistönvälittäjistä. Tutkimuksesta saatujen tulosten on tarkoitus kartuttaa tietämystäni kiinteistönvälitysalan vaatimuksista ja auttaa alalla toimivia kiinteistönvälittäjiä muokkaamaan toimintaansa vastaamaan asiakkaiden vaatimuksia.

5.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus hyvän kiinteistönvälittäjän ominaisuuksista suoritettiin määrällisenä, eli kvantitatiivisena tutkimuksena. Määrällisessä tutkimuksessa kerätään aineistoa valmiilla lomakkeilla, joissa on valmiiksi määritellyt vastausvaihtoehdot. Määrällisen tutkimuksen tavoitteena on saada mahdollisimman suuri otos tutkittavasta perusjoukosta. Vastausvaihtoehtojen rajallisuuden ja suurien vastausmäärien vuoksi tutkimusten tulokset esitetään yleensä numeeristen suureiden tai esimerkiksi erilaisten taulukoiden avulla. Määrällisen tutkimuksen avulla pystytään selvittämään tutkimusongelmaa pintapuolisesti, mutta tarkempien yksityiskohtien selvittäminen on hankalaa. (Heikkilä 2008, 16)

Määrällisessä tutkimukseen tarvittavat tiedot voidaan kerätä itse erilaisin keinoin. On myös mahdollista hyödyntää jo olemassa olevia tilastoja, rekistereitä tai tietokantoja. Jo olemassa olevat aineistot ovat kuitenkin usein sellaisessa

muodossa, että niiden hyödyntäminen on vaivalloista ja vaikeaa. Tämän vuoksi usein paras ratkaisu on kerätä aineisto itse. Tiedon keräämiseen on monia eri vaihtoehtoja, kuten postikysely, puhelin- ja käyntihaastattelu tai informoitu kysely. Internetin aikakaudella erilaiset www-pohjaiset kyselyt ovat yleistyneet huomattavasti. Niiden avulla tiedonkeruu on vaivattomampaa ja nopeampaa perinteisiin keinoihin verrattuna. (Heikkilä 2008, 18)

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui määrällinen otantatutkimus, koska tutkittava perusjoukko oli suuri ja vastausten keruuta varten oli olemassa tehokkaita www-pohjaisia työkaluja. Määrällisen tutkimuksen valintaan vaikutti myös se, että kyselyn tuloksia on helppo mitata ja tutkia.

5.2 Tutkimuksen toteutus

Kysely oli rakenteeltaan lomakekysely, jossa oli määrälliselle tutkimukselle ominaisia suljettuja, eli vaihtoehdot antavia kysymyksiä. Kysymysten vastausvaihtoehdoista oli mahdollista valita vain yksi, paitsi kiinteistönvälittäjän ominaisuuksien arvostusta mittaavissa kysymyksissä. Kyselyssä välittäjän ominaisuudet oli jaoteltu kolmeen eri kategoriaan. Jokaisessa kategoriassa oli yhteensä yhdeksän vastausvaihtoehtoa. Näistä yhdeksästä ominaisuudesta vastaajan tuli valita kolme eniten arvostamaansa. Eli yhteensä ominaisuuksia oli 27 kappaletta, joista vastaajat valitsivat 9 tärkeintä. Kategoriat olivat asiakaspalvelutaidot, henkilökohtaiset ominaisuudet ja ammatillinen osaaminen. Tämänkaltaisella ratkaisulla pyrittiin selkeyttämään kyselyä ja helpottamaan vastaajien työtä antamatta liian monta vastausvaihtoehtoa kerralla. Selkeällä ja hyvin suunnitellulla kyselyllä saadaan aikaiseksi tarkat ja hyvin paikkaansa pitävät tulokset.

Kysely sisälsi myös muutaman avoimen kysymyksen vapaata kommentointia varten. Avoimet kysymykset olivat tarkentavan tiedon keräämistä varten, jota monivalintakysymyksillä ei ollut mahdollista toteuttaa.

Tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui www-pohjainen Webropol-kyselytyökalu. Vastauksia kerättiin 18-35-vuotialta naisilta ja miehiltä. Webropolin käyttöönotto on kokemattomallekin käyttäjälle helppoa ja laadukkaiden kyselyiden luominen

onnistuu vaivattomasti. Tämän lisäksi Webropolin valintaan vaikutti sen sisältämät monipuoliset raportointimahdollisuudet.

Vastausten keruu tapahtui Internet-linkin avulla, jonka kautta vastaajat pääsivät vastaamaan kyselyyn omilla verkkoselaimillaan. Vastauksia kerättiin satunnaisella otannalla Turun ammattikorkeakoulun Salon toimipisteen opiskelijoilta ja sosiaalisen median, tässä tapauksessa Facebookin, avulla. Avoin Internet linkki kyselyyn massapostitettiin kaikille Salon kampuksen opiskelijoille ja linkki jaettiin myös sosiaalisessa mediassa. Vastauksia kerättiin 3-10.4.2014 väliseltä ajalta. Tavoitteena oli kerätä vastauksia yhteensä 100 kappaletta. Lopullinen vastausten määrä oli 101 kappaletta.

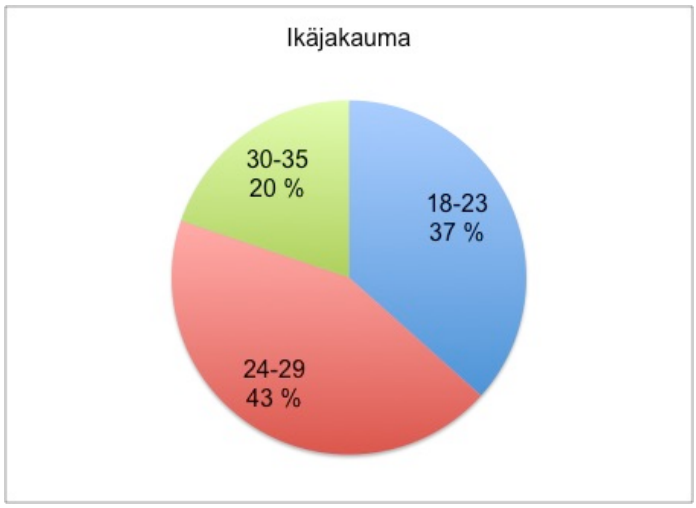
5.3 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksen tulokset osiossa tarkastellaan kyselystä saatuja vastauksia. Aluksi selvitetään vastanneiden ikä- ja sukupuolijakauma sekä kuinka moni vastaajista on ostanut asunnon kiinteistönvälittäjän kautta. Tulosten tarkastelussa kiinnitetään erityistä huomiota siihen, mitä ominaisuuksia kiinteistönvälittäjässä arvostetaan. Ominaisuuksia tarkasteltaessa kiinnitetään myös huomiota arvostavatko jo asunnon ostaneet henkilöt kiinteistönvälittäjässä eri ominaisuuksia, kuin ne jotka eivät ole vielä ostaneet asuntoa. Tulokset osiossa käydään lisäksi läpi sitä, millaisia mielikuvia ja kokemuksia vastaajilla on kiinteistövälitysalasta sekä millaiset teemat nousivat esille kyselyn avoimissa kysymyksissä. Vastausten jakaumaa on havainnollistettu Microsoft Excelin kautta luotujen kaavioiden avulla.

5.3.1 Taustatiedot ja yleiset kysymykset

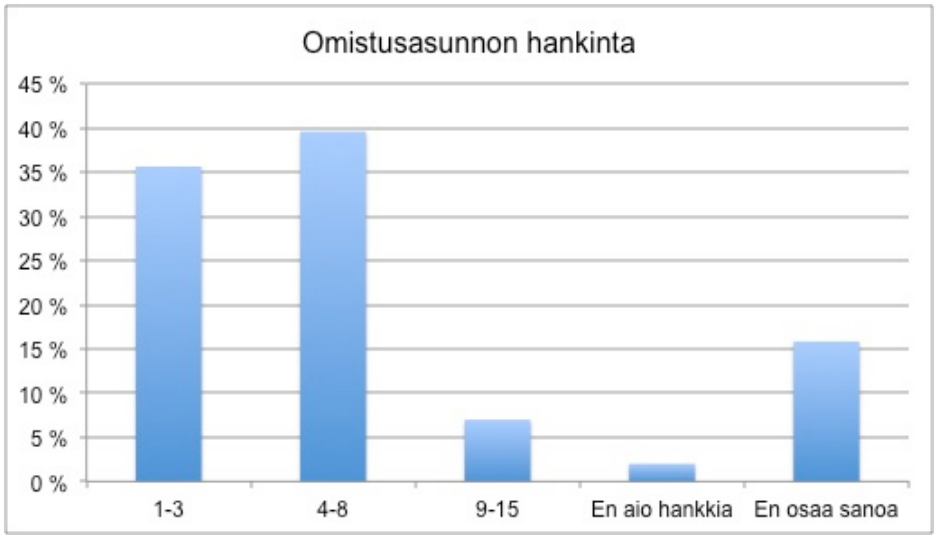
Taustatiedoissa ja yleisissä kysymyksissä pyrittiin selvittämään vastanneiden sukupuoli- ja ikäjakaumaa. Samalla selvitettiin kuinka suuri osta vastanneista on jo hankkinut asunnon välittäjän kautta ja millaiset ovat vastanneiden tulevaisuuden suunnitelmat asuntojen hankkimisen suhteen. Kyselyyn vastanneista henki-

löistä oli 46% miehiä ja 54% naisia, joten molemmat sukupuolet ovat kyselyssä tasavertaisesti edustettuna. Vastaajista valtaosa oli 18-29-vuotiatia ja vain 20% oli 30-35-vuotiaita. Ikäjakauma ilmenee alla olevasta kuviosta.



Kuvio 2. Ikäjakauma.

Tämän lisäksi kyselyn alussa selvitettiin kuinka moni kyselyyn vastanneista on ostanut asunnon kiinteistönvälittäjän kautta. Asunnon ostaneita oli 31% vastanneista. Huolimatta siitä onko vastaaja jo ostanut aikaisemmin omistusasunnon välittäjän kautta, vastaajien tulevaisuuden suunnitelmia kartoitettiin kysymällä kuinka monen vuoden sisällä he ovat ostamassa omistusasunnon. Lisäksi kysyttiin aikovatko he ostaa sen välittäjän kautta. Alla olevista kuvioista 3 ja 4 ilmenee kuinka monen vuoden sisällä he aikovat hankkia omistusasunnon ja aiotaanko asunto hankkia välittäjän avulla.



Kuvio 3. Omistusasunnon hankinta.

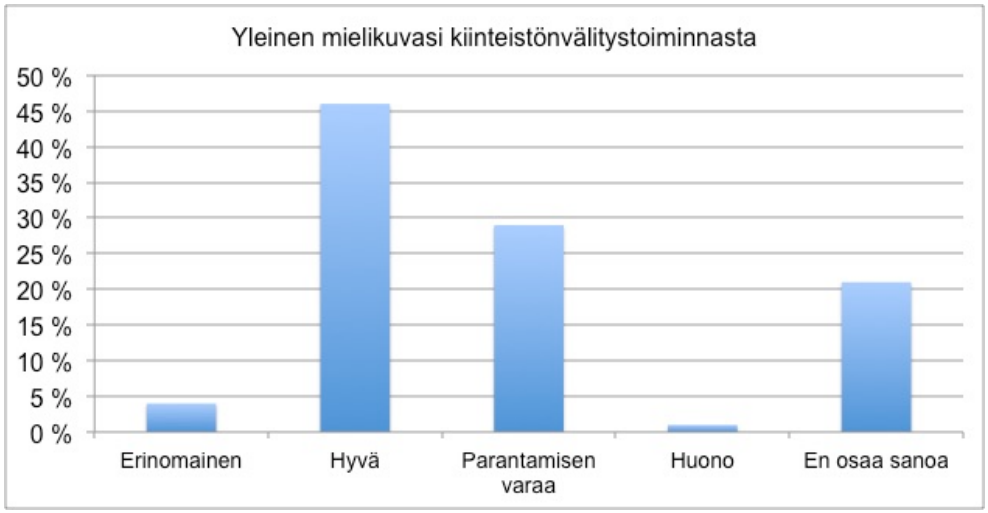
Kuvio 4. Asunto välittäjän avulla.

Vastanneista lähes puolet aikovat hankkia omistusasunnon 4-8 vuoden sisällä ja reilu kolmannes 1-3 vuoden sisällä. Muutama vastanneista ei aio hankkia lainkaan omistusasuntoa. Vastausten perusteella suurimmalla osalla asunnon hankkiminen on ajankohtaista.

Lähes puolet vastaajista eivät olleet vielä tietoisia aikovatko he ostaa seuraavan asunnon välittäjän palveluita hyväksi käyttäen. Toisaalta vain kymmenesosa osasi vastata suoraan, ettei aio käyttää välittäjää tulevaisuuden asuntokaupoissa.

5.3.2 Mielikuvat ja kokemukset

Kyselyssä kysyttiin minkälaisia kokemuksia tai mielikuvia vastaajilla on yleisesti kiinteistönvälitysalasta. Kysymyksen tarkoituksena oli kartoittaa minkälaisia omakohtaisia kokemuksia, mielipiteitä ja mielikuvia vastaajilla on alasta. Monivalintakysymyksen jälkeen oli avoin tekstikenttä vapaamuotoista kommentointia varten. Saatujen vastausten avulla on mahdollista hahmottaa minkälaisena kiinteistönvälitysalaa pidetään ja missä on erityisesti parannettavan varaa. Alla kuvio vastausten jakautumisesta.



Kuvio 5. Yleinen mielikuvasi kiinteistönvälitystoiminnasta.

Yllä olevasta kuviosta on havaittavissa mielipiteiden selvä jakautuminen. Valtaosalla vastanneista on hyviä kokemuksia tai hyvä mielikuva kiinteistönvälitystoiminnasta. Huolestuttavaa on kuitenkin se, että lähes kolmasosan mielestä kiinteistönvälitysalalla on parannettavan varaa. Tämä on liian suuri luku alalla, joka on painottunut myynnin lisäksi asiakaspalveluun.

Kysymyksen jälkeen kyselyssä oli vapaa kommenttikenttä, johon oli mahdollista kommentoida kokemuksiaan tai mielikuviaan. Vapaita tekstikenttiä kehotetaan käyttämään harkitusti määrällisen tutkimuksen yhteydessä, koska vastausten käsittely on aikaa vievää ja tarkkojen vastausten saaminen voi olla hankalaa. Halusin kuitenkin saada perusteluja vastaajien vastauksille. Vapaista kommen-

teista nousi esille muutamia usein toistuvia ajatuksia. Positiivisia ajatuksia nousi esille vain muutamissa kommenteissa. Näissä kommenteissa kiiteltiin välittäjän ammattitaitoa, toimintaa asuntoesittelyssä ja halua löytää molempia osapuolia miellyttävä ratkaisu. Negatiivissävytteisiä kommentteja oli huomattavasti enemmän ja niissä nousi esille toistuvasti tietyt ajatukset. Vastaajien mielestä välitysliikkeiden palvelut ovat liian kalliita palvelun laatuun nähden ja monesti välittäjät ovat liian kiireisiä tai haluttomia tutustumaan myytävään kohteeseen riittävän hyvin. Monet vastaajista eivät myöskään pitäneet välittäjien liian aggressiivisesta ja hyökkäävästä myyntitavasta. Välittäjien asiantuntevuutta ja kouluttautuneisuuden tasoa epäiltiin monissa kommenteissa sekä monet kokivat välittäjien olevan epärehellisiä. Vapaasta tekstikentästä saatujen negatiivissävytteisten kommenttien määrä on hälyttävä.

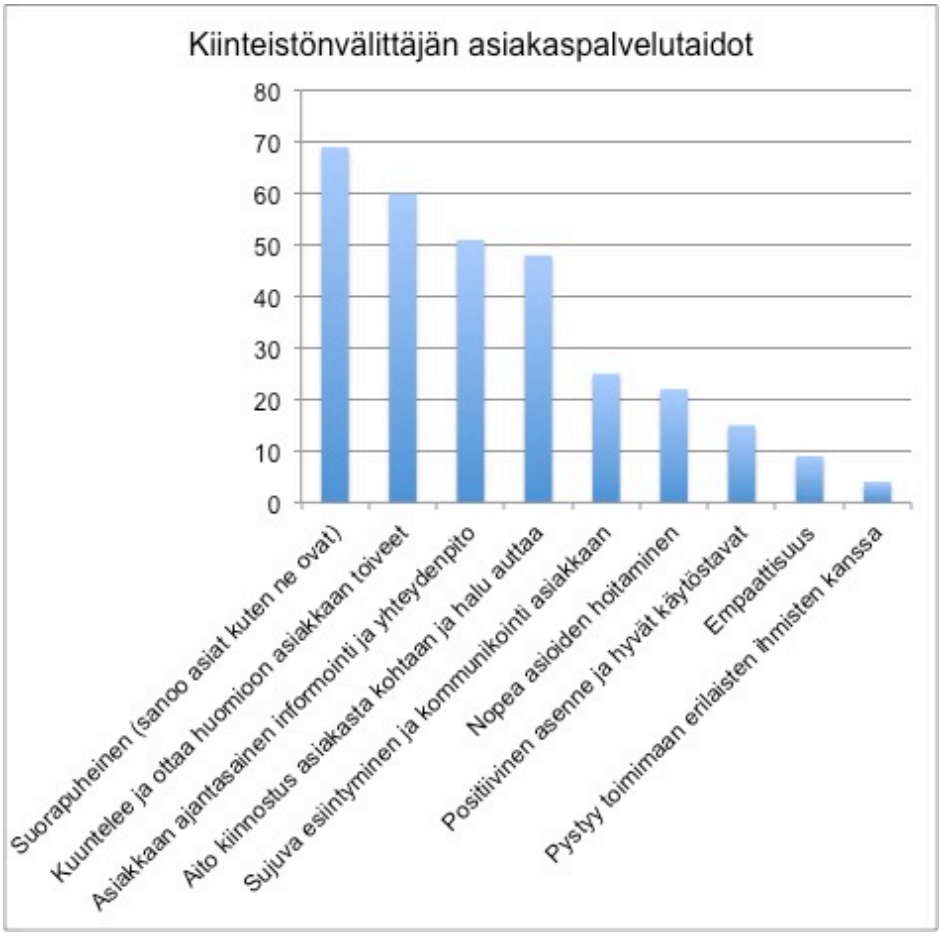
Positiivisena merkkinä voidaan pitää sitä, että asunnon ostaneista henkilöistä 84% olivat tyytyväisiä välittäjän toimintaan. Tämä nostaa esille kysymyksen siitä onko osa kyselyyn vastanneista jossain määrin ennakkoluuloisia kiinteistönvälitysalaa kohtaan ja ovatko he muodostaneet mielikuvan ilman omakohtaista kokemusta, koska suurin osa asunnon ostaneista oli tyytyväisiä välittäjän toimintaan. Kaikesta huolimatta negatiivisten kommenttien määrään tulee suhtautua vakavasti ja niihin on reagoitava tarvittavin keinoin.

5.3.3 Kiinteistönvälittäjässä arvostetut ominaisuudet

Kyselytutkimuksen päätavoitteena oli selvittää millaisia ominaisuuksia vastaajat arvostavat kiinteistönvälittäjässä. Vastausten keruu tapahtui kolmen eri monivalintakysymyksen avulla, jaettuna omiin kategorioihin seuraavanlaisesti: asiakaspalvelutaidot, henkilökohtaiset ominaisuudet ja ammatillinen osaaminen. Vastausvaihtoehtoja jokaisessa kysymyksessä oli yhdeksän kappaletta, joista jokainen vastaaja pystyi valitsemaan kolme eniten arvostamaansa välittäjän ominaisuutta.

Välittäjän työ on myynnin lisäksi vahvasti asiakaspalvelupainottotteista ja tämän vuoksi ensimmäinen monivalintakysymys käsitteli kiinteistönvälittäjän asiakas-

palvelutaitoja. Vastausvaihtoehdot on pyritty rakentamaan niin, että vastauksista saatuja tuloksia voidaan hyödyntää kiinteistönvälitysalan lisäksi myös yleisesti myynnin ja asiakaspalvelun eri aloilla. Alla olevasta kuviosta numero 6 käy ilmi vastausten jakautuminen.

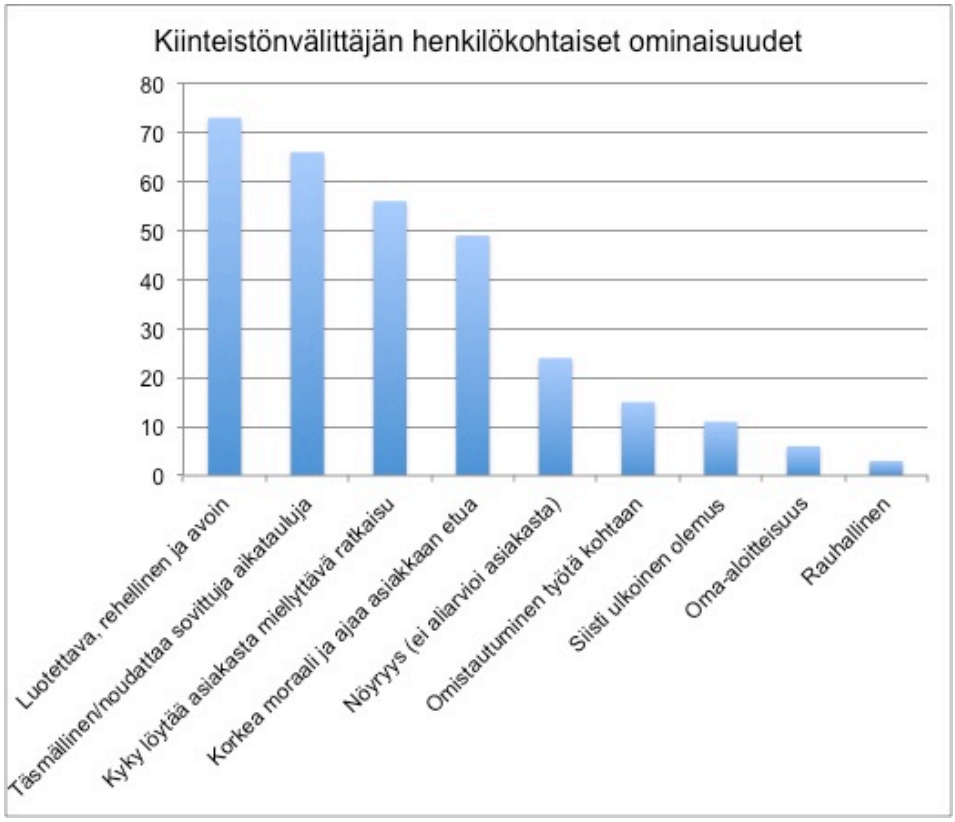


Kuvio 6. Kiinteistönvälittäjän asiakaspalvelutaidot.

Kuviosta 6 erottuu selvästi neljä ominaisuutta, joita vastaajat arvostavat kiinteistönvälittäjän asiakaspalvelussa. Eniten vastauksia sai suorapuheisuus, eli se että välittäjä sanoo asiat kuten ne ovat. Syy tähän on varmastikin se, että asuntokaupoilla liikkuu suuret määrät rahaa ja ostaja haluaa tietää mitä hän on ostamassa. Silloin välittäjältä odotetaan suorapuheisuutta kaunistelun ja asioiden kiertelyn sijasta. Sijalla kaksi on kuuntelemisen taito ja asiakkaan toiveiden huomioon ottaminen. Monesti myyjä keskittyy omaan myyntipuheeseensa ja tuotteen tai palvelun myyntiin. Useissa myynnin ja asiakaspalvelun teoriaan pe-

rehtyvissä teoksissa painotetaan juurikin asiakkaan kuuntelemista ja huomioimista. Kyselystä saatujen vastausten valossa tätä asiakkaat myös oikeasti haluavat. Sijalla kolme ja neljä ovat asiakkaan ajantasainen yhteydenpito ja aito halu auttaa. Asiakkaat eivät varmastikaan halua olla tilanteessa, jossa ei tiedetä missä mennään tai mitä tapahtuu. Varsinkaan kun puhutaan niinkin isosta asiasta, kuin asunnon ostaminen. Ammattitaitoinen välittäjä pitää asiakkaaseen yhteyttä ja pitää tämän ajan tasalla. Vastausten jakautuminen selvästi neljälle eri ominaisuudelle antavat selvän signaalin siitä mitä kiinteistönvälittäjältä ja yleisesti asiakaspalvelun alalla toimivalta odotetaan.

Toinen monivalintakysymyksistä keskittyi käsittelemään kiinteistönvälittäjän henkilökohtaisia ominaisuuksia. Kysymyksellä pyrittiin selvittämään mitä ominaisuuksia välittäjältä odotetaan henkilökohtaisella tasolla. Myös tämän kategorian vastausvaihtoehdot pyrittiin rakentamaan niin, että tuloksia voi hyödyntää yleisesti myynnin ja asiakaspalvelun eri aloilla. Kuviosta 7 käy ilmi henkilökohtaisten ominaisuuksien vastausten jakautuminen.

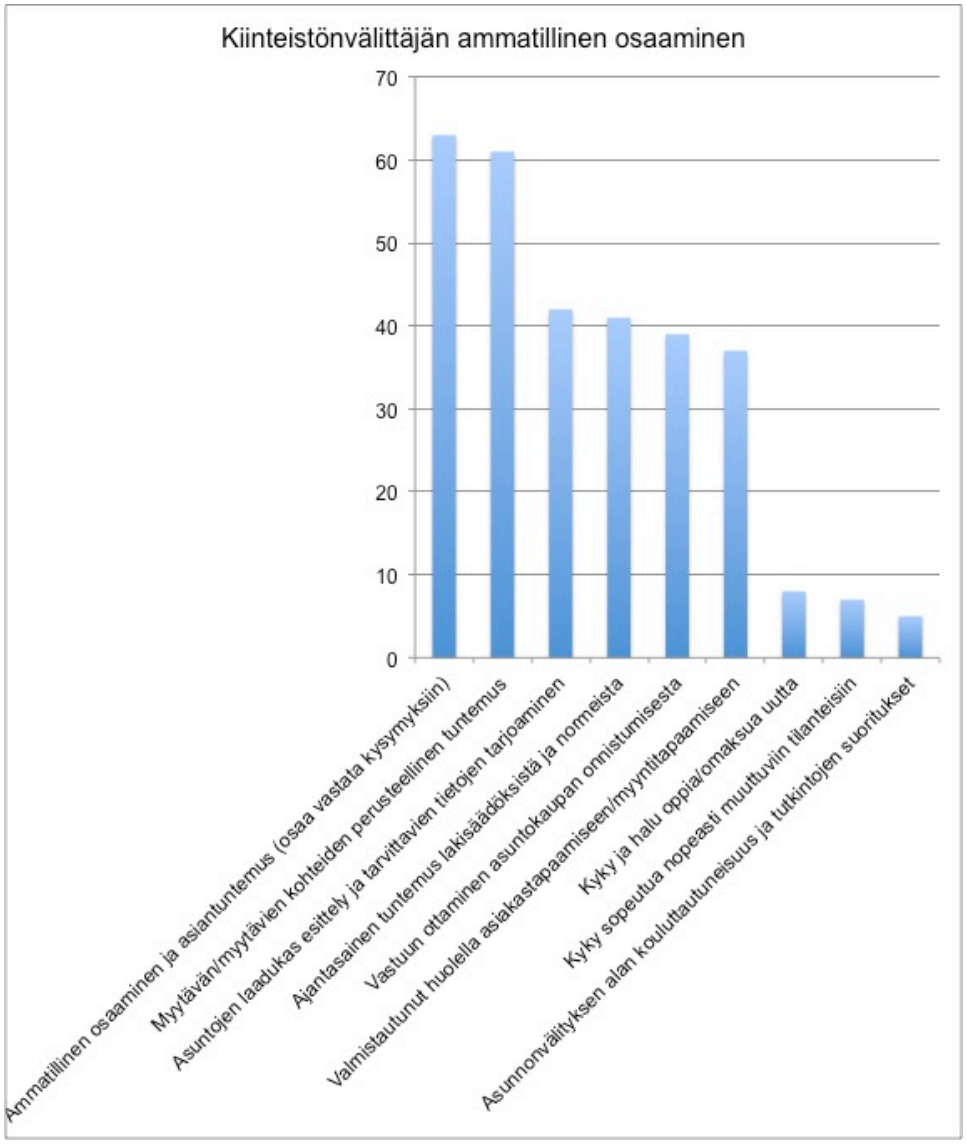


Kuvio 7. Kiinteistönvälittäjän henkilökohtaiset ominaisuudet.

Asiakaspalvelutaitojen tavoin myös kuviossa 7 erottui neljä ominaisuutta, joita arvostetaan selvästi muita enemmän. Eniten välittäjän henkilökohtaisista ominaisuuksista arvostetaan luotettavuutta, rehellisyyttä ja avoimuutta. Rehellisyys ja luotettavuus on kaiken liiketoiminnan ja yleisesti ihmisten kanssakäymisen kulmakiviä, joten näiden ominaisuuksien suosio oli odotettavissa. Kyselystä saatujen avointen vastausten perusteella rehellisyys ja luotettavuus eivät kuitenkaan ole toteutuneet kiinteistönvälitysalalla kovinkaan hyvin, koska monissa kommenteissa palautetta annettiin välittäjien epärehellisyydestä. Tulevaisuudessa välittäjien tulisikin keskittyä toimintatapoihinsa luotettavuuden parantamiseksi.

Henkilökohtaisista ominaisuuksista neljänneksi eniten ääniä sai korkea moraali ja asiakkaan edun ajaminen. Nämä ominaisuudet mielestäni kuuluvat osittain samaan kategoriaan rehellisyyden ja luotettavuuden kanssa. Avoimien palautteiden perusteella näillä osa-alueilla on myöskin parannettavan varaa. Tämä on hälyttävää siinä mielessä, että useimmat asiakkaiden arvostamat ominaisuudet ovat laiminlyötyjä. Muita arvotettuja ominaisuuksia olivat täsmällisyys ja kyky löytää asiakasta miellyttävä ratkaisu. Hyvän myyjän ja asiakaspalvelijan tunnistaa juurikin siitä, että tämä pystyy löytämään oikeanlaisen ratkaisun asiakkaalle. Kyselystä saatujen vastausten valossa tätä asiakkaat myös arvostavat.

Kolmas ja samalla viimeinen arvostettuja ominaisuuksia kartoittava kysymys koski välittäjän ammatillisia ominaisuuksia. Tähän kategoriaan valittiin sellaisia ominaisuuksia, joita vaaditaan erityisesti kiinteistönvälityksen alalla. Saatujen vastausten avulla voidaan päätellä millaista ammatillista osaamista asiakkaat odottavat välittäjältä. Ammatillisiin ominaisuuksiin lukeutuu esimerkiksi välitettävien asuntojen tuntemus, asuntojen laadukas esittely ja lakien ja normien ajantasainen tuntemus. Alla olevasta kuviosta 8 käy ilmi vastausten jakautuminen.



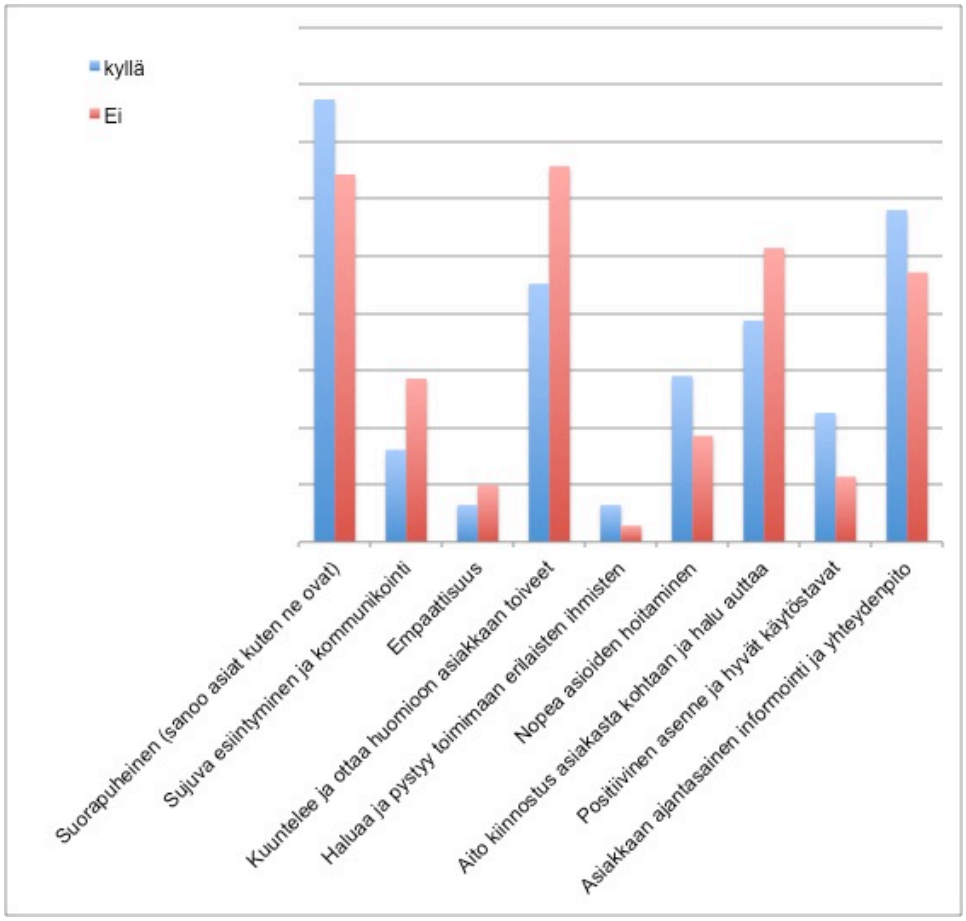
Kuvio 8. Kiinteistönvälittäjän ammatillinen osaaminen.

Kuviosta numero 8 ilmenee, kuinka kaksi ominaisuutta erottautuu selvästi arvostetuimmiksi kiinteistönvälittäjän ammatillisista ominaisuuksista. Eniten välittäjältä odotetaan kykyä vastata asiakkaan kysymyksiin. Heti toiseksi sijoittui miltei samalla äänimäärällä myytävien kohteiden perusteellinen tuntemus. Molemmat ovat samantyylisiä ominaisuuksia, jotka takaavat asiakkaalle asunnosta kaiken tarvittavan tiedon. Näistä vastauksista voidaan päätellä, että asiakkaat haluavat asuntokaupoilla mahdollisimman tarkkaa tietoa myytävästä kohteesta ja välittäjän odotetaan osaavan vastata asiakkaan esittämiin kysymyksiin.

Entistä huolestuttavampaa on huomata, että myös tämän kategorian kohdalla eniten arvostetut ominaisuudet eivät ole kommentoijien mukaan toteutuneet käytännön tasolla. Kyselyn vapaissa kommenteissa suurinta tyytymättömyyttä aiheuttivat välittäjien puutteellinen tutustuminen myytävään kohteeseen kiireen tai haluttomuuden vuoksi. Tästä johtuen ostajan saamat tiedot kohteesta jäävät usein puutteellisiksi tai annetut tiedot voivat olla virheellisiä. Tietämättömyys kohteesta, virheelliset tiedot kohteesta ja puutteellinen tiedonanti on todella vaarallista alalla, jossa liikkuu suuria summia rahaa ja vaikeasti korjattavien virheiden syntyminen on mahdollista. Tämän vuoksi tulevaisuudessa välittäjien tulisikin kiinnittää ensisijaisesti huomiota kohteiden perusteelliseen tutustumiseen ja asunnon ostoon tarvittavien tietojen tarjoamiseen.

Vastauksia tarkasteltaessa yllättävä tulos on alan kouluttautuneisuuden ja tutkintojen suoritusten arvostuksen alhaisuus, koska monissa vapaissa kommenteissa vastaajat totesivat alalla toimivan monen eri koulutustason välittäjää ja monissa kommenteissa epäiltiin koulutuksen riittämättömyyttä. Toisaalta ammatillisen osaamisen kategoriassa sijalle neljä sijoittui ominaisuus lakisäädöksien ja normien tuntemisesta. Tästä voidaan vetää johtopäätös, siitä että vastaajille riittää lakien ja normien tuntemus alan kouluttautuneisuuden sijasta.

Kyselyn alussa selvitettiin kuinka moni vastaajista on ostanut asunnon kiinteistönvälittäjän avulla. Kiinteistönvälittäjässä arvostettuja ominaisuuksia tarkasteltaessa onkin syytä ottaa huomioon, eroavatko vastaustulokset jo asunnon ostaneiden ja niiden, jotka eivät ole asuntoa ostaneet, välillä. Kaikkia kolmen eri kategorian vastauksia vertailtaessa ei ilmene suuria eroavaisuuksia vastaajien välillä. Ainoastaan kiinteistönvälittäjän asiakaspalvelutaitoja kartoittavassa kysymyksessä on havaittavissa pientä eroavaisuutta vastausten jakautumista tarkasteltaessa. Alla olevasta kuviosta 9 ilmenee vastausten jakautuminen.



Kuvio 9. Asiakaspalvelun vertailu.

Yllä olevassa kuviossa sininen palkki edustaa vastaajia, jotka ovat ostaneet asunnon kiinteistönvälittäjän avulla. Punainen palkki edustaa vastaajia, joilla ei ole kokemusta asunnon ostosta kiinteistönvälittäjän avulla. Välittäjän kautta asunnon ostaneita oli 31% vastanneista. Kuviossa on otettu huomioon vastausmäärien epätasainen suhde ja pylväät kuvaavatkin vastausten jakautumista suhteessa vastaajien määrään. Asunnon ostaneiden keskuudessa välittäjän suorapuheisuus, nopea asioiden hoitaminen ja hyvä yhteydenpito ovat enemmän arvostettuja ominaisuuksia, kuin ei asuntoa ostaneilla. Kokemusta asunnon ostosta omaavilla vastaajilta on selvä mielipide suorapuheisuuden ja yhteydenpidon tärkeydestä.

Kokemuksen kautta on saattanut tulla myös arvostus positiivista asennetta ja hyviä käytöstapoja kohtaan, varsinkin jos nämä ominaisuudet ovat olleet vajavaisia vastaajia palvelleella välittäjällä. Hieman yllättävää on ehkä se, että

asunnon ostaneet eivät koe välittäjien kuuntelutaitoa ja toiveiden huomioon ottamista kovinkaan tärkeänä ominaisuutena verrattuna ei asuntoa ostaneisiin. Tämä saattaa johtua siitä, että nykyään nuorilla on selvä käsitys siitä mitä he haluavat ja vaatimuksia vastaavan asunnon etsiminen Internetistä on nykyään varsin vaivatonta. Mahdollisesti tämän vuoksi välittäjän apua ei koeta tärkeäksi.

Kahden muun kategorian vastauksista ei ole havaittavissa maininnan arvoisia eroavaisuuksia. Ainoa huomiota herättävä eroavaisuus löytyy kiinteistönvälittäjän henkilökohtaisia ominaisuuksia mittaavassa kategoriassa, jossa asunnon ostaneet vastaajat arvostivat selvästi enemmän välittäjän nöyryyttä verrattuna asuntoa ei ostaneisiin. Tämä saattaa johtua siitä, että asunnon ostaneet ovat kokeneet välittäjän kanssa toimiessaan jonkinlaista välittäjän ylimielisyyttä tai asiakkaan aliarvioimista. Joka tapauksessa välittäjien tulisi aina pyrkiä toimimaan nöyrästi asiakasta aliarvioimatta.

Kyselyn lopussa oli vielä avoin tekstikenttä, jossa kysyttiin puuttuiko kyselystä jokin ominaisuus mitä vastaajat arvostavat välittäjässä. Puuttuvia ominaisuuksia ei ollut vastaajien mielestä ainuttakaan, joten tästä päätellen kysely sisälsi kaikki tarvittavat ominaisuudet.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyössä tarkasteltiin mitä on kiinteistönvälitys Suomessa ja mitkä ovat kiinteistönvälittäjän yleisimpiä työtehtäviä. Teoriaosuudessa perehdyttiin asiakaspalvelun ja myyntityön teoriaan. Aihetta valittaessa suunnitelmissani oli suuntautua kiinteistönvälityksen alalle. Tämän vuoksi opinnäytetyön aihe oli minulle hyvin ajankohtainen ja käytännönläheinen.

Teorian tueksi halusin konkreettista tietoa siitä, mitä tällä hetkellä kiinteistönvälitysalalla toimivilta välittäjiltä odotetaan. Opinnäytetyön tutkimusosiossa keskityttiinkin selvittämään kyselyn avulla minkälaisia ominaisuuksia nuoret 18-35-vuotiaat nuoret aikuiset odottavat heitä palvelevan kiinteistönvälittäjän omaavan. Ominaisuuksia kartoitettiin kvantitatiivisen, eli määrällisen kyselytutkimuksen avulla. Samalla selvitettiin vastaajien mielipiteitä välitystoiminnan tämänhetkisestä tilanteesta ja siitä, mitä parannettavan varaa alalla toimivilla välittäjillä on. Tutkimuksesta saatujen tulosten on tarkoitus auttaa hahmottamaan, mitä välittäjältä nykypäivänä odotetaan ja millainen tilanne yleisesti vallitsee kiinteistönvälityksen alalla.

Tutkimuksesta saatujen tulosten mukaan lähes puolella vastaajista on hyvä mielikuva tai hyviä kokemuksia kiinteistönvälitysalasta, mutta melkein kolmasosan mielestä alalla on parannettavan varaa. Asunnon ostaneista 84% olivat tyytyväisiä välittäjän toimintaan. Tästä huolimatta suurin osa vapaan tekstikentän kommenteista oli negatiivissävytteisiä, mikä on kysymyksistä saatujen tulosten valossa hieman yllättävää. Monet vastaajista kokivat välittäjien olevan epärehellisiä, kouluttamattomia, ahneita ja haluttomia tai liian kiireisiä tutustumaan myytävään kohteeseen riittävän hyvin. Välityspalvelut koettiin myös liian kalliiksi saatuun palveluun nähden.

Kyselyn tärkein osio mittasi kiinteistönvälittäjässä arvostettuja ominaisuuksia. Saadut tulokset olivat kohtuullisen selviä, koska jokaisessa kolmessa ominaisuuksia kartoittavassa kysymyksessä oli havaittavissa vastausten jakautumista kahdelle tai kolmelle ominaisuudelle yhdeksästä eri vaihtoehdosta. Vastausten

perusteella välittäjiltä odotetaan suorapuheisuutta, asiakkaiden toiveiden huomioonottamista, rehellisyyttä ja luotettavuutta, täsmällisyyttä ja aikataulujen noudattamista, kykyä vastata asiakkaan kysymyksiin ja myytävien kohteiden perusteellista tuntemusta.

Kyselytutkimus oli mielestäni onnistunut ja tutkimuksen tavoitteet täyttyivät. Tuloksista on varmasti hyötyä itseni lisäksi kaikille kiinteistönvälitysalalla toimiville. Toimenpidesuosituksekseni alalla toimiville välittäjille on selvä. Asiakkaiden tyytyväisyyden takaamiseksi tulee erityisesti kiinnittää huomiota myytävien kohteiden tuntemukseen ja toimintaa on kehitettävä asiakkaiden näkökulmasta luotettavammaksi sekä rehellisemmäksi. Rehellisyyden lisäksi asioista tulee puhua suoraan sekä kuunnella asiakasta ja tämän toiveita.

Opinnäytetyöprojektia tarkasteltaessa tulee esille muutama asia, jonka tekisin toisin jos aloittaisin alusta. Projektin tuoman kokemuksen myötä asettelisin kyselyn alkupään kysymyksiä ehkä hieman toisin. Samalla pohtisin tarkkaan mitä hyötyä mistäkin kysymyksestä on tutkimusongelman ratkaisuun. Tällä vältyttäisiin turhien kysymysten kysymiseltä, mitkä eivät tuo ratkaisua tutkimusongelmaan. Haasteita tuotti myös kysymyksiin vastanneiden rajaaminen 18-35-vuotiaisiin. Muutamat henkilöt olivat vastanneet kyselyyn, vaikka he eivät kuuluneet tutkimuksen perusjoukkoon. Tämä pyrittiin välttämään selkeän saateviestin avulla, jossa kerrottiin vaatimuksen kyselyn vastaamiseen. Tästä huolimatta muutamat yli 35-vuotiaat henkilöt olivat vastanneet kyselyyn ja he ihmettelivät rajausta kyselyn lopussa olevassa avoimessa tekstikentässä.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöstä oli minulle hyötyä ja sain paljon uutta tietoa kiinteistönvälityksestä ja myynnin sekä asiakaspalvelun teoriasta. Kyselystä saaduista konkreettisista tuloksista on varmasti hyötyä minulle tulevaisuuden urasuunnitelmiani ajatellen. Seuraavaksi aihetta voisi tutkia tarkemmin kiinteistönvälittäjän näkökulmasta esimerkiksi laadullisen tutkimuksen avulla. Tutkimuksessa voitaisiin haastatella välittäjiä ja selvittää millaisia haasteita he kohtaavat omassa työssään. Tutkimuksesta saatujen tulosten avulla pystyttäisiin tekemään välittäjän työtä helpottavia parannusehdotuksia.

LÄHTEET

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

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Helsinki: Restamark Oy.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Laki kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksestä 15.12.2000/1074

Laki kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä 15.12.2000/1075

Lundberg, T. & Töytäri, J. 2010. Asiakaspalvelun pikku-jättiläinen. Lahti: Positiivarit Oy

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

Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2011. Kiinteistönvälityksen ammattilaiset 2011. Viitattu 27.3.2014 http://www.kiinko.fi/content/download/33015/630598/file/Kiinteistovalityksen_ammattilaiset_2011_110322.pdf

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2012. Ohje hyvästä välitystavasta. Viitattu 25.2.2014 http://www.kvkl.fi/files/05062012hyvanvalitystavanohje.pdf

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2013. Tiedotteet: VÄLITTÄJIEN PÄTEVYYSVAATIMUKSET KIRISTYVÄT - NYT ON AIKA KOULUTTAUTUA! Viitattu 29.4.2014 http://www.kvkl.fi/ajankohtaista.html#lehdistotiedotteet_id_22606

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2014. Hyvä välitystapa. Viitattu 7.5.2014 http://www.kvkl.fi/hyva_valitystapa.html

MTV3-STT 2004. Internet tehnyt läpimurron kiinteistönvälityksessä. Viitattu 3.12.2014 http://www.mtv.fi/uutiset/it/artikkeli/internet-tehnyt-lapimurron-kiinteistonvalityksessa/1805240

Rope, T. 2003. Onnistu myynnissä. Helsinki: WSOY.

Rubanovitsch, M. & Aalto, E. 2006. Myynnin lyhytterapian - sanoista tekoihin. Helsinki: OY Imperial Sales AB

Rummukainen, T. 2008. Huippumyyjä - Ominaisuudet & tositarinoita. Helsinki: Yrityskirjat Oy

Työ- ja elinkeinoministeriö 2014a. Ammattinetti: Kiinteistönvälitysala. Viitattu 24.3.2014 http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/69_ammattiala;jsessionid=8C126A1AB9E30F0D12A9C811538A899E?link=true

Työ- ja elinkeinoministeriö 2014b. Ammattinetti: Kiinteistönvälittäjä. Viitattu 28.3.2014 http://www.ammattinetti.fi/ammatit/detail/359_ammatti

Vahvaselkä, I. 2004. Asiantuntijan myyntitaito. Helsinki: Finn Lectura.

LIITTEET

Kyselylomake

Hyvän kiinteistönvälittäjän ominaisuudet

Sukupuolesi *

- Mies
- Nainen

Ikä *

- 18-23
- 24-29
- 30-35

Oletko ostanut asunnon kiinteistönvälittäjän kautta *

- Kyllä
- En

Olitko tyytyväinen kiinteistönvälittäjän toimintaan

- Kyllä
- En

Yleinen mielikuvasi kiinteistönvälitystoiminnasta (mahdolliset omat kokemukset, yleinen mielikuva tai muilta kuultuja kokemuksia alalla toimivista yrityksistä/kiinteistönvälittäjistä)? *

- ◯ Erinomainen
- ◯ Hyvä
- ◯ En osaa sanoa
- ◯ Parantamisen varaa
- ◯ Huono

Vapaat kommentit positiivisista tai negatiivisista kokemuksista/mielikuvista kiinteistönvälitysalasta

_____

1000 merkkiä jäljellä

Kuinka monen vuoden sisällä olet suunnitellut hankkivasi omistusasunnon *

- ◯ 1-3
- ◯ 4-8
- ◯ 9-15
- ◯ En osaa sanoa
- ◯ En aio hankkia

Aiotko ostaa seuraavan asuntosi kiinteistönvälittäjän avulla *

- ◯ Kyllä
- ◯ En
- ◯ En osaa sanoa

Seuraavaksi kyselyssä käsitellään kiinteistönvälittäjän eri ominaisuuksia. Valitse jokaiselta sivulta kolme(3) eniten arvostamaasi ominaisuutta, joita toivoisit sinua palvelevan välittäjän omaavan.

Kiinteistönvälittäjän asiakaspalvelutaidot (valitse kolme ominaisuutta jotka koet tärkeimmiksi) *

- [ ] Suorapuheinen (sanoo asiat kuten ne ovat)
- [ ] Sujuva esiintyminen ja kommunikointi asiakkaan kanssa
- [ ] Empaattisuus (osaa asettaa itsensä asiakkaan asemaan)
- [ ] Kuuntelee ja ottaa huomioon asiakkaan toiveet
- [ ] Haluaa ja pystyy toimimaan erilaisten ihmisten kanssa
- [ ] Nopea asioiden hoitaminen
- [ ] Aito kiinnostus asiakasta kohtaan ja halu auttaa
- [ ] Positiivinen asenne ja hyvät käytöstavat
- [ ] Asiakkaan ajantasainen informointi ja yhteydenpito

Kiinteistönvälittäjän henkilökohtaiset ominaisuudet (valitse kolme ominaisuutta jotka koet tärkeimmiksi) *

- [ ] Täsmällinen ja noudattaa sovittuja aikatauluja
- [ ] Rauhallinen
- [ ] Korkea moraali ja ajaa asiakkaan etua
- [ ] Luotettava, rehellinen ja avoin
- [ ] Siisti ulkoinen olemus (vaatetus, huoliteltu ulkonäkö)

- [ ] Oma-aloitteisuus
- [ ] Kyky löytää asiakasta miellyttävä ratkaisu
- [ ] Omistautuminen työtä kohtaan
- [ ] Nöyryys (ei aliarvioi asiakasta)

Kiinteistönvälittäjän ammatillinen osaaminen (valitse kolme ominaisuutta jotka koet tärkeimmiksi) *

- [ ] Myytävän/myytävien kohteiden perusteellinen tuntemus
- [ ] Kyky ja halu oppia/omaksua uutta
- [ ] Valmistautunut huolella asiakastapaamiseen/myyntitapaamiseen
- [ ] Asuntojen laadukas esittely ja tarvittavien tietojen tarjoaminen
- [ ] Ammatillinen osaaminen ja asiantuntemus (osaa vastata asiakkaan kysymyksiin)
- [ ] Vastuun ottaminen asuntokaupan onnistumisesta
- [ ] Asunnonvälityksen alan kouluttautuneisuus ja tutkintojen suoritukset
- [ ] Ajantasainen tuntemus lakisäädöksistä ja normeista
- [ ] Kyky sopeutua nopeasti muuttuviin tilanteisiin

Puuttuiko kyselystä jokin ominaisuus jota erityisesti arvostat

1000 merkkiä jäljellä