



**TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
ÅBO YRKESHÖGSKOLA**

**Jyrki Lähde, Janne Ollila**

**TILITOIMISTON  
HINNOITTELUJÄRJESTELMÄN  
SUUNNITTELU**

**Opinnäytetyö**

**Bioalat ja liiketalous**

**Helmikuu 2009**

Bioalat ja liiketalous	
Koulutusohjelma: Liiketalous	
Tekijät: Jyrki Lähde ja Janne Ollila	
Työn nimi: Tilitoimiston hinnoittelujärjestelmän suunnittelu	
Suuntautumisvaihtoehto: Taloushallinto	Ohjaaja: Helka Vesanen
Aika Helmikuu 2009	Sivumäärä 78+5 liitettä
<p>Tämä opinnäytetyö on tarkoitettu tilitoimistoille. Sen tarkoituksena on opastaa niitä hinnoittelun ja hinnastojen kehittämisessä. Työ perustuu toimeksiantajamme Turun Ammattikorkeakoulun tilitoimiston TradeTaseen tarpeisiin. Tärkeimpänä niihin luokitui yhtenäisen hinnoittelutavan puuttuminen. Tavoitteena on antaa hyvä katsaus tilitoimistojen hinnoittelusta TradeTaseen esimerkin kautta, josta olisi hyötyä koko alalle.</p> <p>Tulosten saavuttamiseksi tutkimme TradeTaseen toimintaa ja keräsimme vertailuaineistoa muista alan tilitoimistoista. TradeTaseen toiminnasta saimme tietoja sen asiakirjoista ja haastatteluista. Vertailuaineistoa saimme Tilastokeskuksen toimialatilastoista ja tilitoimistoilta. Ne ovat yleisesti saatavilla. Aineiston käsittelyssä käytimme apuna hinnoittelun ammattikirjallisuutta ja siihen liittyviä elektronisia aineistoja ja lehtiartikkeleita. Työn tuloksia ohjasivat osaltaan hinnoitteluun ja tilitoimistotyöskentelyyn liittyvä lait ja ohjeet.</p> <p>Kehitimme TradeTaseelle hinnoittelutapojen yhdenmukaistamista varten järjestelmän. Se perustuu yleisten markkinahintojen ja yrityksen yksityiskohtaisten kustannusten tuntemiseen sekä tulostavoitteen asettamiseen. TradeTaseen kohdalla järjestelmän hinnat asetettiin markkinahintojen perusteella, koska kustannusten tiedot olivat työtä tehdessä puutteelliset ja tulostavoite liian korkealle asetettu. Tulevaisuudessa järjestelmän käyttöä on mahdollista tehostaa, kun siihen liitetty kustannusjärjestelmä saa kerättyä tietoja toimintojen kuluista. Järjestelmän näkyvin osa on hinta-arviolomake. Se on tarkoitettu ensisijaisesti internetissä asiakkaiden käytettäväksi. Sitä voidaan käyttää myös paperilla ja tietokoneella, mutta silloin käyttö ei ole yhtä helppoa ja nopeaa.</p>	
Luottamuksellinen: -	
Hakusanat: Kouluyritys, hinnoittelu, pakettihinnoittelu, aikaveloitus, tapahtumaveloitus	
Säilytyspaikka: Turun ammattikorkeakoulun kirjasto, Lemminkäisenkatu 30	

Life Sciences and Business	
Degree programme: Business Administration	
Authors: Jyrki Lähde and Janne Ollila	
Title: Planning the pricing system for accounting office	
Specialization line: Financial Administration	Instructor Helka Vesanen
Date February 2009	Total number of pages 78+5 appendix
<p>This Bachelor's thesis is meant for the use for accounting offices. The main goal is to help offices in pricing their various products. The idea for this thesis came from TradeTase, the accounting office situated at Turku University of Applied Sciences. The discussions with the teacher responsible for the office lead to an idea for a new pricing plan. There existed no earlier one, so the point was to create proper grounds for charging the customer. This work is meant to help TradeTase and other accounting offices in struggling to get a proper compensation for their work.</p> <p>The methods which were used in this thesis were carefully chosen. Many earlier studies and books based on this subject were made use of. The body for this thesis is based on the current trends and the methods which have proven to be good on this field. Applying the old and the new will meet the needs in today's markets. The main work behind the thesis is Jorma Sipilä's book <i>Asiantuntija palvelujen hinnoittelu</i>. Jorma Sipilä is a known author and professor. Most of his work handles the difficulty of pricing and productization of services.</p> <p>The pricing of services begins with the investigation of the expenses. Without knowing the expenses, it is almost impossible to make a necessary profit from the work. For this, it was mandatory to take a good look at the popular prices on the market and the detailed prices of the company in question. The necessary information was gathered with the help of various interviews and statistics which are available for the public. There is a list of good pros and cons between the methods of pricing.</p> <p>The thesis is concluded with a suggestion for a pricing system. The decision if TradeTase will use the system, is in their hands. The conclusions which were received from studying the industry will also help all the accounting offices. Even if someone disagrees with the decisions made, they will still receive something to back up their pricing processes.</p>	
Confidentiality: -	
Keywords: pricing, productization, accounting	
Deposit at: Turku University of Applied Sciences Library, Lemminkäisenkatu	

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	7
<b>2 KUSTANNUKSET</b>	10
2.1 Yleistä	10
2.2 Kustannuslajit	11
2.3 Kustannusrakenne	15
<b>3 HINTATEKIJÄT</b>	24
3.1 Työntavoitteet	24
3.2 Tulos	25
3.3 Markkinahinnat	30
3.4 Hinnastot	37
<b>4 HINNOITTELU</b>	42
4.1 Hinnoittelutyylit	42
4.2 Pakettihinnoittelu	45
4.3 Palvelujako	53
4.4 Hinnastoportaat	59
4.5 Hinta-arviolomake	64
<b>5 YHTEENVETO</b>	71
<b>LÄHTEET</b>	74

## **LIITTEET**

- 1 Taulukko 15. Tilitoimistojen tapahtumakohtaisia hinnastoja 2008
- 2 Helka Vesanen haastattelu 17.10.2007
- 3 Helka Vesanen haastattelu 6.10.2008
- 4 Kaisa Sorsan haastattelu 13.2.2008
- 5 Taulukko 16. TradeTasen laskennallinen tuloslaskelma 2008

## **KUVAT**

- |  |    |
|--|----|
| 1 Kriittinen piste                                 | 27 |
| 2 Kysynnän ja tarjonnan laki                       | 30 |
| 3 Tilitoimistokeskustelua internetin foorumeissa   | 38 |
| 4 Tilitoimistokeskustelua internetin foorumeissa   | 38 |
| 5 Tilitoimistokeskustelua internetin foorumeissa   | 38 |
| 6 Esimerkki aikaveloitushinnastosta                | 40 |
| 7 Esimerkki pakettihinnastosta                     | 41 |
| 8 Matkapuheluiden hinnat                           | 46 |
| 9 Pakettimatkat                                    | 47 |
| 10 Esimerkki pakettihinnastosta                    | 48 |
| 11 Tilitoimisto Eliko Oy:n palveluhinnasto         | 55 |
| 12 Ellax Oy:n palvelujen jaottelu                  | 56 |
| 13 Malli vaihtoehtokysymyksestä                    | 66 |
| 14 Liian suuri liikevaihto                         | 67 |
| 15 Esimerkki suositeltavasta peruspalvelupaketista | 68 |
| 16 Esimerkki lisäpalveluiden valinnasta            | 69 |
| 17 Esimerkki palveluerittelystä                    | 69 |

## **KUVIOT**

1 Tilitoimistojen kustannusrakenne	15
2 Henkilöstökuluvertailu TradeTaseen ja muiden alan tilitoimistojen välillä	19
3 TradeTaseen toimistokulujen rakenne	22
4 TradeTaseen kustannusrakenne	23
5 Hinnastoportaati	44

## **LASKELMAT**

1 Palkkojen sivukulut 2008	16
2 Kuukausipalkkojen muuttaminen tuntipalkkoiksi	18
3 Koko alan vuosikustannukset yksittäisen henkilön tuntipalkaksi	19
4 TradeTaseen tulos	28

## **TAULUKOT**

1 Eri alojen palkkavertailu	11
2 Koneiden ja varaosien vertailu	13
3 Tilitoimistoalan työehtosopimuksen mukaiset vähimmäispalkat	17
4 Laskennalliset palkkakustannukset TradeTaseessa 2007	18
5 Turun seudun toimitilavuokria	20
6 Toimenpiteiden markkinahinnat esimerkkiyrityksen tapauksessa	32
7 Esimerkkiyrityksen laskuerittely markkinahinnoilla	33
8 TradeTaseen keskeisten palvelujen hinnat esimerkkiyrityksen tapauksessa	36
9 Esimerkkiyrityksen laskuerittely TradeTaseen hinnoilla	36
10 Puhelujen yksikköhinnat pienenevät palvelupaketin kasvaessa	50
11 Pakettien ulkopuoliset palvelut	50
12 Ehdotus TradeTaseen porrastetusta hinnastosta	61
13 Ehdotus TradeTaseen erittelystä hinnastosta	62
14 Kustannusseurantataulukko	63

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Turun ammattikorkeakoulun tilitoimisto TradeTase, joka aloitti toimintansa vuonna 2004. Se hoitaa noin kolmenkymmenen asiakkaan kirjanpidot, tilinpäätökset ja veroilmoitukset. Lisäpalveluna on palkanlaskenta ja veroneuvonta. Asiakkaina on toiminimiä, avoimia- ja kommandiittiyhtiöitä, osakeyhtiöitä, osuuskuntia, yhdistyksiä, säätiöitä ja asunto-osakeyhtiöitä. Asiakasmäärät ovat kasvussa.

Tilitoimistossa työskentelee noin 10 opiskelijaa, jotka saavat työtunneista korvaukseksi opintopisteitä. He työskentelevät tilitoimistossa lukujärjestyksen sallimissa rajoissa. Opiskelijat tutustuvat tilitoimistoon jo ensimmäisen vuoden aikana, kun sen toimintaa esitellään kirjanpidon peruskursseilla. Töihin he pääsevät yleensä toisen opiskeluvuoden alussa, kun vaaditut taloushallinnon perusopinnot ovat suoritettuna. Tilitoimistossa opiskelijalla on mahdollisuus hankkia käytännön kokemusta taloushallinnon työtehtävistä.

Suomessa on lähes 4 100 tilitoimistoa. Tarjottavat palvelut koostuvat peruskirjanpidon- ja tilintarkastuksen palveluista sekä niihin liittyvistä erityispalveluista. Veroneuvonta ja taloushallinnon konsultointi ovat tyypillisiä erityispalveluita, joita tilitoimistot tarjoavat. Toimipaikkojen koko vaihtelee muutaman hengen yrityksistä yli 50 henkilön suuryrityksiin.

Vuonna 2000 alalla työskenteli keskimäärin 9 800 työntekijää ja alan liikevaihto oli Tilastokeskuksen mukaan noin 664 miljoonaa euroa. Keskimääräinen tilikauden tulos oli 18 prosenttia liikevaihdosta. Oman pääoman osuus koko omaisuudesta oli vuonna 2005 noin 50 prosenttia. Omavaraisuus on parantunut alalla koko 2000-luvun ajan.

Opinnäytetyön aiheen saimme keskusteltuaamme Tilitoimisto TradeTaseen vastaavan opettajan kanssa tilitoimiston toiminnasta ja sen kehittämistarpeista. Tärkeimmäksi kehittämisen kohteiksi todettiin toimivan hinnoittelujärjestelmän suunnittelemine ja kustan-

nustehokkuuden lisääminen. Tilitoimisto TradeTaseella ei ollut toimivaa hinnoittelujärjestelmää, vaan hinnat sovittiin asiakaskohtaisesti.

Tavoitteena on suunnitella Tilitoimisto TradeTaseelle hinnoittelujärjestelmä, jota voidaan soveltaa koko tilitoimistoalalla. Tavoite on haastava, koska alalla ei ole yhtenäistä hinnoittelutapaa. Tilitoimisto TradeTase vaatii myös tiettyjä erityiskysymyksiä, jotka on huomioitava hinnoittelujärjestelmää laadittaessa:

- Miten määritellään opiskelijoiden työtuntien arvo?
- Millainen arvo annetaan ohjaavan opettajan työlle?
- Miten huomioidaan tilitoimiston monipuolinen asiakasrakenne?

Tilitoimistojen hinnoitteluilla ei ole selkeää yhtenäistä linjaa. Yleisempiä hinnoittelumuotoja ovat tuntiveloitus ja tositekohtainen hinnoittelu. Erityispalveluista laskutetaan erikseen. Niitä ovat muun muassa palkanlaskenta ja veroneuvonta. Erilaisia pakettiratkaisuja on myös tarjolla. Näissä tilitoimisto tarjoaa etukäteen sovitut palvelut tiettyyn hintaan. Toinen ääripää on se, että jokainen palvelu on hinnoiteltu erikseen. Esimerkiksi asiakkaan tilinpäätöksen mapit tai tulostetut lomakkeet veloitetaan yksittäin.

Tilitoimistojen hinnoittelun epäselvyyksistä kirjoitetaan paljon internetin keskustelupalstoilla. Yleensä kommentit ovat tilitoimistojen asiakkailta, jotka ovat yllättyneet saamastaan laskusta. Asiakas ihmettelee laskun suuruutta, vaikka neuvotteluissa luvattiin palvelu edullisesti. Yleensä epäselvyydet hinnoittelussa johtuvat joko epäselvistä termeistä tai hinnoittelujärjestelmän monimutkaisuudesta.

Tarkoituksena on suunnitella tilitoimiston toimintaan parhaiten soveltuva hinnoittelujärjestelmä. Hinnoittelumalli perustuu kustannusten kattamiseen sekä tarvittavan tuoton saavuttamiseen. Kannattava yritystoiminta perustuu tehokkaaseen työajan käyttöön ja alhaisiin kustannuksiin. Tämän vuoksi hinnoittelujärjestelmän kehittämisen yhteydessä tutkitaan erilaisia tehostamiskeinoja. Tavoitteena on kehittää hinnoittelujärjestelmä, joka olisi



selkeydessään pakettihinnoittelun tasoa. Joustavuudessaan sen pitäisi vastata palveluiden yksittäishinnoittelua.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytetään kirjoituspöytämenetelmää. Tarkoituksena on soveltaa jo käytössä olevia tai uusina trendeinä ilmeneviä hinnoittelumetodeja. Tärkeimpinä lähteinä toimivat Jorma Sipilän kirjoittamat teokset palvelualojen hinnoittelusta, Tilastokeskuksen toimialatilastot ja haastattelut. Lisäksi käytetään alan lehtiartikkeleita, internetkirjoituksia ja muuta kirjallisuutta.

## 2 KUSTANNUKSET

### 2.1 Yleistä

Yrityksen hinnoittelua suunnitellessa on huomioitava kolme asiaa kustannukset, tuotot ja markkinahinnat. Tässä kappaleessa perehdytään tilitoimistoalan kustannuksiin tarkemmin. Tarkoituksena on selvittää tilitoimistojen kustannusrakenne. Tutkimalla kustannusrakennetta voidaan selvittää kustannuslajit, joissa tehostamistoimet ovat mahdollisia. Kustannusten tehostamisella taataan tuotteille hyvä kannattavuus markkinahinnoin. Jos yrityksellä on suuret kustannukset, voi kannattava yrittäminen olla haastavaa markkinahinnoilla.

Nykyään kuluttajat kilpailuttavat eri palveluita, kuten puhelinliittymiä tai siivouspalveluita. Tämän vuoksi palveluita on tarjottava markkinahinnoin tai mieluummin hieman alle. Jos palveluita myydään markkinoita korkeammalla hinnalla, täytyy yrityksellä ja sen palveluilla olla vahva brändi. (Bergström & Leppänen 1999, 56.) Tilitoimistojen on tarjottava laadukasta palvelua markkinahinnoin, jotta se saa asiakkaita. Palveluita ei voi tarjota kannattavasti markkinahinnoilla, ellei kustannusrakenne ole kunnossa.

Oppilaitoksen tilitoimiston kustannusrakenteen määrittelemisessä on erityispiirteitä verrattuna ulkopuoliseen tilitoimistoon. Ne liittyvät erityisesti kustannusryhmien arvon määrittämiseen. Henkilöstökulujen arviointi on vaikeaa, koska ne syntyvät pelkästään ohjauksen opettajan palkasta. TradeTase hyötyy myös oppilaitoksen suurista tarvikehankinnoista. (Vesänen 17.10.2007.) Näihin kustannusryhmiin tehdään oikaisulaskelmia, jotta luvuista saadaan vertailukelpoiset. Oikaistuja lukuja tarvitaan, kun vertaillaan TradeTaseen ja muiden tilitoimistojen kustannusrakenteita.

## 2.2 Kustannuslajit

Kustannuslajilla tarkoitetaan, yksittäisistä kustannuksista muodostuvaa yhtenäistä ryhmää. Esimerkiksi työntekijän palkka ja sen sivukulut yhdistetään työkustannukseksi. Tilitoimiston kustannukset jaetaan kolmeen eri kustannuslajiin henkilöstökuluihin, toimistokuluihin ja liiketoiminta kuluihin.

### Henkilöstökulut

Henkilöstökulut ovat nykyään suurin yksittäinen kustannuserä yritykselle. Ne näkyvät tuloslaskelmassa kohdassa palkat ja palkkojen sivukulut. Eläke- ja vakuutusmaksut ovat tyypillisiä palkan sivukuluja (Tilini Oy 2008 [viitattu 23.4.2008]). Tilitoimistoalalla henkilöstökulujen osuus kaikista kustannuksista on keskimääräistä suurempi. Henkilöstökulujen suuruus tilitoimistoissa johtuu alan asiantuntijapalveluluonteesta. Tilannetta kuvaa hyvin alla oleva taulukko, jossa vertaillaan eri alojen palkkakustannuksia. Vertailuun valittiin teollisuus, koska se on yksi suurimmista työllistäjistä Suomessa. Liikkeenjohdon konsultointi otettiin mukaan, koska se on luonteeltaan asiantuntijapalvelua. (Taulukko 1.)

*Taulukko 1. Eri alojen palkkavertailu (Kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu: Kolehmainen 10.4.2008&15.4.2008[viitattu 15.4.2008]; Liikkeenjohdon konsultointi: Tilastokeskus 2006a[viitattu 7.4.2008]; Teollisuus: Tilastokeskus 2006b [viitattu 7.4.2008]).*

1 000 euroa	Kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu	Liikkeenjohdon konsultointi	Teollisuus
<b>Liikevaihto</b>	588 171	1 560 580	140 422 555
<b>Tilikauden voitto</b>	107 335	195 576	14 899 799
<b>Kulut yhteensä</b>	480 836	1 365 004	125 522 756
<b>Palkkakulut</b>	324 788	438 763	18 200 402
<b>Palkkakulut % kaikista kuluista</b>	67,55 %	32,14 %	14,50 %

Henkilöstökulujen osuus kaikista kustannuksista on tilitoimistoalalla yli 67 prosenttia. Vastaava luku teollisuudessa on 14,50 prosenttia. Liikkeenjohdon konsultoinnissa henkilöstökulujen osuus on noin 32 prosenttia.

Tietotekniikan kehittyessä kirjanpitoon ja taloushallinnon palvelujen tarjoamiseen tarvittava henkilöstön määrä voi vähentyä. Todennäköisempää kuitenkin on, että henkilöstömäärä pysyy samana ja henkilöstön osaamisalueet vain muuttuvat. Tilitoimistoalalla tietotekniikan kehittyminen on melko hidasta, koska alalla toimivat yritykset ovat kooltaan enimmäkseen pieniä. Näillä ei ole kehitykseen vaadittavia resursseja käytettävissään. (Toivonen 2005, 30.)

Tilitoimistotyöntekijöiden omat arviot alan tulevaisuudesta ennakoivat henkilöstömäärän pysymisestä samana tai lievistä kasvusta. Tilitoimistoyrittäjät uskovat, että tietokoneohjelmilla ei voida korvata kirjanpidon tekemistä täysin. Erityisesti kirjanpidon tulkitseminen on asia, jossa tarvitaan ihmistä apuna. Edellä mainitun toimialakehityksen perusteella voidaan päätellä, että alan kustannusrakenne pysyy seuraavien vuosien aikana lähes muuttumattomana. (Granqvist 2007, 56.)

### **Toimistokulut**

Tietokone on välttämätön työväline tilitoimistoissa. Kirjanpito- ja muiden atk-ohjelmien kehittyessä tietokoneiden ominaisuuksien täytyy olla ajan tasalla. Tietokoneiden ja ohjelmistojen uusiminen on säännöllinen toimenpide. Uusiminen vaihtelee paljon tilitoimistoittain. Tilitoimiston koko vaikuttaa siihen, kuinka merkittävänä investointina koneiden ja ohjelmistojen uusimista pidetään.

Tietokoneiden ohessa tilitoimistoissa ovat käytössä tulostimet, puhelimet ja kopiokoneet. Erilaisten toimistokoneiden ja ohjelmien osuus tilitoimistojen kustannuksista on 2 - 5 prosenttia. Kustannusten suuruuteen vaikuttaa erityisesti koneisiin tarvittavien varaosien kaluus. Tulostimien ja varaosien kustannukset ovat koko käyttöaika huomioituna vain kol-

mannes koko kustannuksista. Niihin tarvittavat värikasetit aiheuttavat kaksi kolmas osaa kaikista kustannuksista. (Taulukko 2.)

*Taulukko 2. Koneiden ja varaosien vertailu (Tulostin: Tietoasema 2009; Tulostimen värikasetti: Finink.com 2009; Kopiokone: Elektroni.fi 2009; Kopiokoneen värikasetti: Inkclub.com 2009.).*

	<b>Käyttöikä kuukautta</b>	<b>hinta €</b>	<b>Kustannukset 36 kuukautta €</b>
Tulostin	36	166,00	166,00
Tulostimen värikasetti	6	68,95	413,70
Kopiokone	36	379,00	379,00
Kopiokoneen värikasetti	6	102,45	614,70

Toimistokoneiden yleistyessä on paperin kulutus kasvanut toimistossa tasaisesti koko ajan. Päinvastoin kuin tietokoneiden alkuaikoina ennustettiin. (Kaipainen 2002 [viitattu 6.10.2008]) Tilitoimistoissa paperin kulutus on korkeimmillaan vuoden alussa, tilinpäätösten aikaan. (Vesänen 17.10.2007.)

Tilitoimistojen paperin kulutuksen odotetaan laskevan tulevaisuudessa. Arvio perustuu tietotekniikan kehittymisen tuomiin uudistuksiin tilitoimistoissa. Tällä hetkellä merkittävimpiä uudistuksia alalla ovat verkkolaskut, joiden ansiosta tositteet voidaan käsitellä sähköisenä. Tämän uudistuksen myötä toimistojen paperin kulutus vähenee nopeasti, jos oikeanlaiset ohjelmistot valtaavat markkinat. (Vihreälanka.fi 2008 [viitattu 7.10.2008].)

Toimistoissa tarvitaan edelleen perinteisiä toimistotarvikkeita, kuten nitojia, kyniä, rei'itimiä ja mappeja. Näiden merkitys yrityksen tulokseen on yksittäin vähäinen, mutta yhdessä jo huomionarvoinen. Yritysten on tärkeää tiedostaa myös pienten kustannuserien, kuten perinteisten toimistotarvikkeiden menot. Pienet kustannuserät tuntemalla yrityksellä on kaksi mahdollisuutta parantaa näissä erissä tulostaan. Se voi keskittää ostoksia, jolloin kokonaiskustannukset vähenevät. Toisaalta kustannukset tunnistamalla yritys pystyy lasuttamaan ne asiakkaaltaan, jolloin kannattavuus paranee. (Laitinen 1999, 12.)

## **Liiketoimintakulut**

Kolmas kustannuslaji on liiketoimintakulut, jotka ovat yritystoiminnan kannalta välttämättömiä. Tällaisia kustannuksia ovat esimerkiksi vuokrat, kalusto ja markkinointi. Toimitilojen vuokrat ovat yritykselle merkittävä kustannuserä. Harva yritys omistaa toimitilojaan. Tilitoimistojen etuna toimitiloja hankittaessa on, ettei niiden tarvitse sijaita kaupunkien keskustassa. Viestinnän sähköistyessä tilitoimistojen sijaintiriippuvuus vähenee entisestään. Tilitoimistot voivat hyödyntää sijaintietuaan huomattavasti vuokrasopimuksissaan. Toimitilat kaupungin laidalla ovat halvempia kuin aivan ydinkeskustassa. (toimitilat.fi 2008 [viitattu 5.5.2008].)

Oppilaitoksen tilitoimisto on esimerkki siitä, ettei toimitilan tarvitse sijaita aivan kaupungin keskustassa. Tilitoimistosta on matkaa Turun keskustaan pari kilometriä. Ohjaavan opettajan, Helka Vesasen (17.10.2007), mukaan se ei ole ongelma. Jos asiakas ei pääse tapaamiseen tilitoimistoon, kirjanpitäjä menee asiakkaan luo.

Toimistoissa kalustokustannuksista suurin osa kohdistuu yrityksen alkuvaiheeseen. Silloin hankitaan tietokonepöydät, säilytyshyllyt, työtuolit ja muut toimistokalusteet. Kaluston etuna on, että sen kustannukset voidaan kirjanpidossa jakaa 10 vuodelle. (Laki elinkeinotulon verottamisesta 1968/360 [viitattu 13.2.2009].) Vuosikohtaiset kustannukset ovat pieniä, kun kaluston kustannukset voidaan jakaa usealle vuodelle.

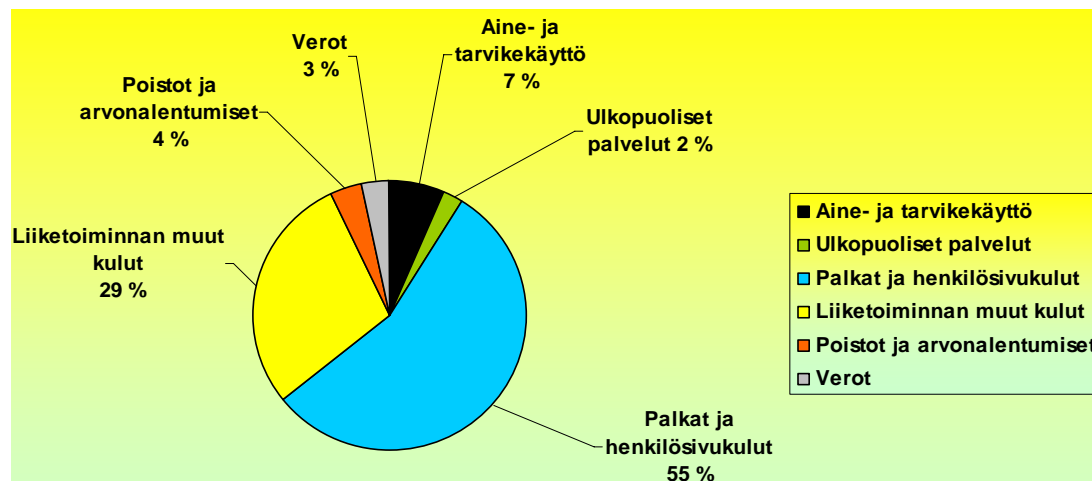
Liiketoiminnan jatkuvuuden kannalta markkinointi on yksi yrityksen tärkeimmistä osa-alueista. Sen avulla hankitaan yritykselle uusia asiakkaita, työntekijöitä ja näkyvyyttä. Tilitoimistoiden merkittäviä markkinointikohteita ovat uudet asiakkaat ja työntekijöiden rekrytointi. Uuden työntekijän rekrytoinnista koituvat ilmoituskustannukset ovat vain pieni osa siitä, mitä yritys joutuu budjetoimaan työntekijän hankintaan. Yrityksen on budjetoitava henkilöstöjohtajalta kuluva aika hakemusten lukemiseen ja haastatteluihin. Lisäksi sen on arvioitava kuinka paljon lisäkustannuksia uusi työntekijä aiheuttaa yritykselle. Työntekijän palkka sivukuluineen on suurin kustannuserä. Hänelle on myös järjestettävä oma työtila.

Oppilaitoksen tilitoimistossa markkinointi hoidetaan sisäisesti erilaisin opetusprojektein. Uusien asiakkaiden hankkiminen tapahtuu pääosin vanhojen asiakkaiden suosituksella. Uusien työntekijöiden rekrytoimisesta oppilaitoksessa vastaavat taloushallinnon opettajat.

### 2.3 Kustannusrakenne

Kustannusrakenteessa tutkitaan yritysten yksittäisten kustannuslajien vaikutusta tulokseen. Yksittäisen kustannuslajin tuntemalla, yritys voi parantaa kustannustehokkuuttaan huomattavasti. Tilitoimistoilla merkittävin kustannuslaji on henkilöstökulut. Ne muodostavat yrityksen kaikista kustannuksista 55 prosenttia. Toimistokulujen osuus on 20 prosenttia. Liiketoimintakulut muodostavat 20 prosenttia kustannuksista. Verojen ja muiden kulujen osuus on 5 prosenttia.

Toimistokuluihin sisällytetään poistot ja arvonalentumiset, aine- ja tarvikekäyttö ja yhdeksän prosenttia liiketoiminnan muista kuluista. Yhteensä toimistokulujen osuus on 20 prosenttia. Liiketoimintakulut muodostuvat jäljelle jäävästä liiketoiminnan muut kulut osasta, joka on 20 prosenttia (Kuvio 1.). Alla oleva kuvio kuvaa tilitoimistoalojen kustannusrakennetta.



Kuvio 1. Tilitoimistojen kustannusrakenne (Kettunen 30.1.2008).

## Henkilöstökulut

Tilitoimistojen kustannusrakenne on palvelualoille tyypillinen. Suurimmat kustannukset aiheutuvat työntekijöistä. Heidän palkkansa ja niiden sivukulut muodostavat puolet kaikista kustannuksista. Minimipalkoista on sovittu tilitoimistoalan työehtosopimuksessa (Erto ry 2008). Palkkojen sivukulujen osuus kaikista henkilöstökuluista on 20 prosenttia. Se muodostuu lakisääteisistä ja vapaaehtoisista sosiaaliturva-, eläke- ja vakuutusmaksuista. (Laskelma 1).

Esimerkki:

Göran on vastavalmistunut taloushallinnon tradenomi. Hän on työskennellyt turkulaisessa tilitoimistossa opintojen ohessa. Työkokemusta hänellä on jo useamman vuoden ajalta. Tilitoimistojen työehtosopimuksessa Göran luokitellaan toiseksi alimpaan palkkaluokkaan. Turussa kuukauden minimibruttopalkka on 1 583 euroa (18 996 euroa vuodessa), joka on myös Göranin palkka.

*Laskelma 1. Palkkojen sivukulut 2008 (Tilini Oy [viitattu 23.4.2008]).*

	%
Sosiaaliturvamaksu	2,771
TyEL, työnantajan osuus	17,300
Työttömyysvakuutusmaksut, työnantajan osuus	0,700
Ryhmä- ja tapaturmavakuutusmaksut	1,229
Yhteensä	22,000

Työnantaja maksaa Göranin bruttopalkan lisäksi lakisääteisiä sivukuluja 22 prosenttia. Todellisuudessa Göranin palkkakustannukset ovat kuukaudessa 1 931,26 euroa (23 175,12 vuodessa). Lainvaatimien sivukulujen osuus palkkakustannuksista on noin 19 prosenttia. Vapaaehtoiset kannustimet voivat lisätä palkkasummaa huomattavasti. Näitä ovat muun muassa vapaaehtoinen henkivakuutus. (Tilini Oy [viitattu 23.4.2008].)



Tilitoimistoalan työehtosopimuksen mukaan vähimmäispalkat määräytyvät työn vaativuustason sekä työpaikan sijainnin mukaan. Paikkakunnat on jaettu kolmeen kalleusluokkaan. Työn vaativuus on luokiteltu neljään ryhmään. Vaativuustaso neljässä edellytetään perustehtävien hallintaa, kuten tiliointiä ja tositteiden järjestelyä. Vaativuustaso yksi on korkein palkkataso. Siinä edellytetään vaativien erikoisammattitehtävien laaja-alaista hallintaa. Tyypillisiä töitä ovat esimerkiksi itsenäinen vastuu konsernitilinpäätöksistä ja asiakkaan neuvominen verotuksessa. Henkilö kykenee toimimaan myös esimies- ja koulustehtävissä. (Taulukko 3.).

*Taulukko 3. Tilitoimistoalan työehtosopimuksen mukaiset vähimmäispalkat (ERTO ry 2007 [viitattu 5.5.2008]).*

<b>Vähimmäispalkat 1.10.2007 lukien €</b>			
	<b>pk</b>	<b>1. pkl</b>	<b>2. pkl</b>
<b>Vaativuustaso 4</b>	1524	1482	1415
<b>Vaativuustaso 3</b>	1686	1583	1501
<b>Vaativuustaso 2</b>	1904	1793	1649
<b>Vaativuustaso 1</b>	2230	2023	1869

pk =pääkaupunkiseutu

1. pkl=ensimmäinen paikkakuntakalleusluokka

2. pkl=toinen paikkakuntakalleusluokka

TradeTaseen osalta henkilöstökulujen rakenne on melko kevyt suhteessa muihin tilitoimistoihin. Sen henkilöstökulujen rakenne poikkeaa muiden tilitoimistoiden rakenteesta, koska TradeTaseen henkilökunta, ohjaajaa lukuun ottamatta, saa palkan sijaan korvaukseksi opintopisteitä. Kannattavan hinnoittelun saamiseksi asetettiin opiskelijoiden työlle nimellisarvo. Päädyttiin alan työehtosopimuksessa mainittuihin harjoittelijan palkkoihin. Harjoittelijan palkka on 85 prosenttia alan työntekijän palkasta. Tilitoimistoalan palkat ilmoitetaan työehtosopimuksessa kuukausipalkkoina, joten ne jouduttiin muuttamaan tuntipalkoiksi (Laskelma 2.). Kuukausipalkkavertailu ei onnistu oppilaitoksen tilitoimiston ja muiden tilitoimistojen kanssa, koska opiskelijat työskentelevät TradeTaseessa keskimäärin 5 tuntia viikossa. Työtehtävien perusteella työntekijät asetettiin vaativuustasolle 3. (ERTO ry 2007 [viitattu 5.5.2008].)

*Laskelma 2. Kuukausipalkkojen muuttaminen tuntipalkaksi(Tilitoimistotyöntekijän kuukausipalkka: ERTO ry 2007[viitattu 5.5.2008]; Opettajan kuukausipalkka: Kunnallinen työmarkkinalaitos 2007[viitattu 5.5.2008])*

	€h
Kuukausipalkka tuntipalkaksi:	$1\,583/37,5/4= 10,56$
Tilitoimistotyöntekijän tuntipalkka harjoittelijan palkaksi:	$10,56 \times 0,85= 8,98$
Opettajan kuukausipalkka tuntipalkaksi:	$3333,62/38,25/4= 21,79$

Tilitoimiston työntekijöiden tuntipalkkojen avulla lasketaan toimiston koko vuoden palkkakustannukset. TradeTaseen opetuksellisesta luonteesta johtuen vuodessa kertyy keskimäärin 28 työviikkoa. Kesä- ja joululomat pitävät toimiston suljettuna kausittain. Lisäksi on huomioitava lukujärjestykseen merkatut tenttiviikot, jolloin opiskelijat keskittyvät opiskeluun. Opetuksen ohella opiskelijoiden on mahdollista tehdä keskimäärin noin 5 tuntia viikossa töitä. Arvion mukaan ohjaava opettaja on saman verran tilitoimistossa kuin opiskelijat. Ohjaava opettajan tehtäviin kuuluu työn ohjaaminen, tarkastaminen ja vahvistaminen. (Taulukko 4).

*Taulukko 4. Laskennalliset palkkakustannukset TradeTaseessa 2007.*

Työntekijät	määrä	tuntipalkka	tunnit/vko	viikot	sivukulut %	Yhteensä
Opettaja	1	21,79	5	28	22	3 721,73 €
Opiskelijat	10	8,98	5	28	22	15 337,84 €
<b>Palkat yhteensä</b>	<b>11</b>	<b>10,14</b>	<b>5</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>19 059,57 €</b>

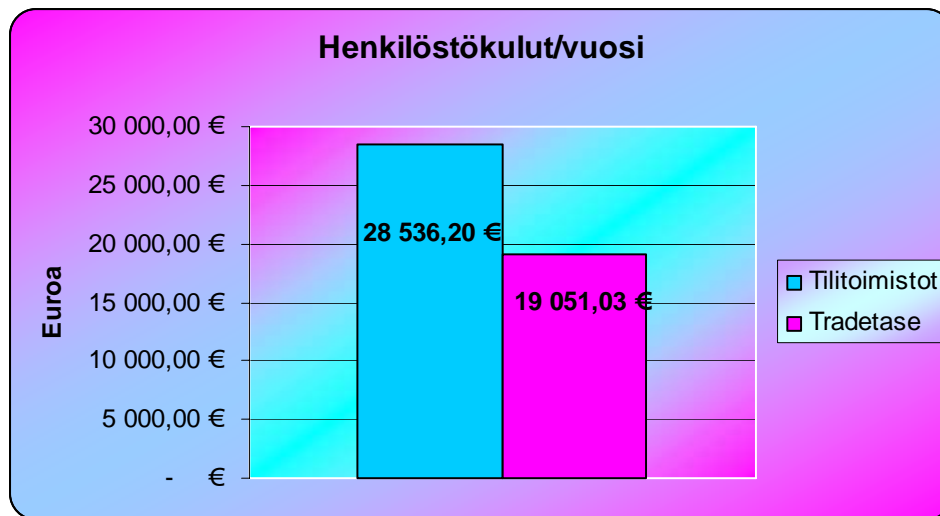
TradeTaseen laskennalliset palkka- ja henkilösivukulut ovat vuodessa noin 20 000 euroa. Keskimääräinen tuntipalkka on noin 10 euroa. Henkilösivukulut mukaan laskien työtunnin henkilökulut ovat hieman yli 12 euroa. (Taulukko 4).

Seuraavaksi selvitetään alan keskimääräisen tuntipalkka henkilösivukuluineen. Vuosikustannukset muutetaan yksittäisen henkilön palkkakustannuksiksi. (Laskelma 3).

Laskelma 3. Koko alan vuosikustannukset yksittäisen henkilön tuntipalkaksi (Tilastokeskus 2006 [viitattu 7.4.2008]).

Koko alan palkkakustannukset (2006)	324 778 000,00 €
Työntekijöitä (2006)	9 738
keskimääräinen vuosipalkka/työntekijä	$324\,778\,000/9\,738= 33\,352,64$ €
keskimääräinen kuukausipalkka/työntekijä	$33\,352,64/12= 2\,779,39$ €
keskimääräinen tuntipalkka/työntekijä	$2\,779,39/4/37,5= 18,53$ €

Laskelma osoittaa, että henkilöstökulut ovat 6,16 euroa/tunti korkeammat tilitoimistoissa (Laskelma 3.). Vuositasolla henkilöstökulujen eroa kuvaa alla oleva pylväsdiagrammi (kuvio 2.).



Kuvio 2. Henkilöstökuluvertailu TradeTaseen ja muiden alan tilitoimistojen välillä.

Kustannukset on saatu laskemalla TradeTaseen työntekijöiden ja ohjaavan opettajan työtunnit koko vuodelta. Vuodessa tunteja kertyy TradeTaseen laskelmien perusteella (11 työntekijää x 5 tuntia/vko x 28 viikkoa/vuosi) 1 540. TradeTase saa vuosittain noin 9 500 euroa kustannusetua laskennallisissa palkoissa. Kokonaisuudessaan se säästää henkilöstökuluissa noin kolmanneksen. Tilitoimistojen kustannukset saatiin, kun TradeTaseen tuntimäärä kerrottiin alan keskimääräisellä tuntipalkalla.

Tämä on kustannusetu, joka auttaa hinnan asettamisessa. Toisaalta kustannuseron syyt on tärkeä tiedostaa. Suurimmat syyt alhaisempiin henkilöstökuluihin ovat vaatavuustason valinta minimipalkkataulukossa, kaikkien opiskelijoiden sijoittaminen harjoittelijoiksi, palkan korvaavuus opintopisteinä ja ohjaavan opettajan pieni resurssi. Lisäksi opiskelijoista osa pystyisi vaativampiin tehtäviin, jolloin palkkaa maksettaisiin todennäköisesti minimitasoa enemmän. Hinnoittelua suunniteltaessa erityisesti vaatavuustason valinnalla on merkitystä. Alhaisentason omaavat työntekijät eivät pysty samaan työnlaatuun kuin korkeamman vaatavuustason omaavat ammattilaiset.

### **Liiketoimintakulut**

Liiketoimintakuluissa suurin yksittäinen kuluerä on toimitilan vuokra. Se muodostaa kaikista liiketoimintakuluista jopa 75 prosenttia. TradeTaseen toimitiloina toimivat oppilaitoksessa tyhjillään oleva huoneisto ja sen vieressä sijaitseva aula. Toimisto on kooltaan 130 neliötä. TradeTase ei maksa tilasta vuokraa, mutta vuosittaiset laskennalliset vuokratulot ovat 9 360 euroa. Neliöhinnaksi muodostuu kuusi euroa. (Vesänen 6.10.2008)

Turun alueen vapaista toimistotiloista tehtiin vertailu, joiden koko oli 60 - 105 neliötä (Taulukko 5.). Kohteet valittiin Turun keskustasta sekä sen ulkopuolelta. Paikkojen valintakriteereinä käytettiin seuraavia asioita:

- Turun keskustaa, koska suurin osa tilitoimistoista sijaitsee siellä.
- Kupittaa, koska oppilaitos sijaitsee siellä.
- Muut keskustan ulkopuolella olevat paikat, koska tilitoimiston ei tarvitse sijaita keskustassa.

*Taulukko 5. Turun seudun toimitilavuokria (Toimitilat.fi 2008 [5.5.2008 ]).*

<b>Osoite</b>	<b>Tila m<sup>2</sup></b>	<b>€/m<sup>2</sup></b>	<b>Vuokra/kk</b>
<b>Yliopistonkatu, Turku</b>	40-80	13,00 €	1040
<b>Ratapihankatu, Turku</b>	105	10,00 €	1050
<b>Lemminkäisenkatu, Turku</b>	100	4,50 €	450
<b>Kousankatu, Turku</b>	96	6,56 €	630
<b>Alhaistentie, Raisio</b>	67	6,27 €	420

Taulukon 5 perusteella voidaan todeta, että vuokran suuruuteen vaikuttavat erityisesti toimitilan sijainti ja pinta-ala. Keskustassa toimitilat ovat kalliimpia kuin ulkopuolella sijaitsevat. Toisaalta pienemmät tilat ovat neliöhinnoissa yleensä kalliimpia kuin isot tilat.

Vuokran lisäksi liiketoimintakulut muodostuvat esimerkiksi rekrytointiin liittyvistä mainoskuluista ja yrityksen mainosesitteistä sekä vakuutuksista. TradeTaseessa vakuutukset sekä esitteet ovat merkittävimpiä liiketoiminnan kuluja vuokran ohella. Rekrytointi-ilmoituksista TradeTaseelle ei aiheudu kustannuksia, koska työntekijät saadaan oppilaitoksen opiskelijoista.

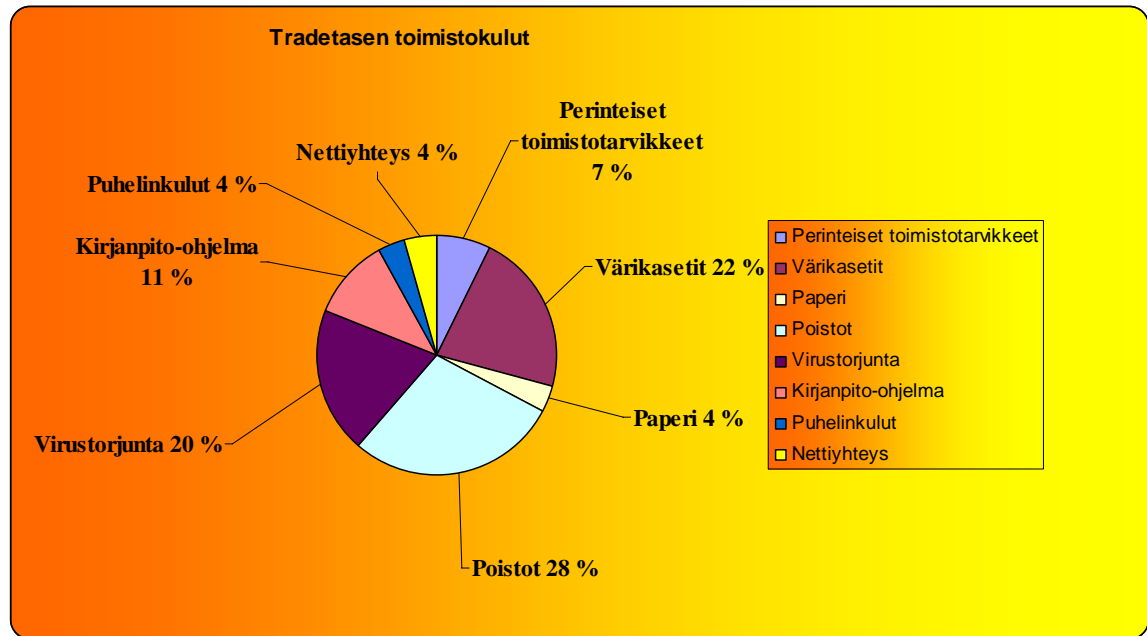
TradeTaseen markkinointikuluista suurin osa kohdistuu toiminnasta kertoviin esitteisiin sekä kotisivujen ylläpitämiseen. Esitteiden teossa se säästää, kun ne voidaan tehdä oppilaitoksessa. Euromääräisesti esitteiden ja kotisivun ylläpito on pienin liiketoiminnan kulu TradeTaseella. (Vesänen 17.10.2007.)

### **Toimistokulut**

Toimistokulut voidaan jakaa kahteen ryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä ovat toistuvat kustannukset, jotka ovat suunnilleen samansuuruisia vuosittain. Toisessa ryhmässä ovat kertaluontoiset kustannukset, joiden suuruus vaihtelee vuosittain paljon. Esimerkkeinä toistuvista kustannuksista voidaan mainita perinteiset toimistotarvikkeet, kuten mapit, kynät ja paperit. Näitä tarvikkeita kuluu suunnilleen saman verran joka vuosi. Ainoastaan tavaran toimittajan hinnan nostot tai alaa mullistava tuotekehitys voi muuttaa näiden tavaroiden kustannuseriä. Tekniikan kehittyessä on yhä useammin puhuttu paperittomasta kirjanpidosta. Jos tilitoimisto pystyy tulevaisuudessa tuottamaan kirjanpidon ilman paperia, vaikuttaa se suuresti alan kustannusrakenteisiin.

Kertaluontoisista kustannuksista hyviä esimerkkejä ovat toimiston kalusto, tietokoneet ja niiden ohjelmat. Nämä tarvikkeet hankitaan yleensä kerralla, ja uusitaan harvoin. Kirjanpidossa kustannukset voidaan jakaa useammalle vuodelle poistojen avulla. (Laki elinkeinotulon verottamisesta 1968/360 [viitattu 13.2.2009].)

TradeTaseen toimistokulut ovat tällä hetkellä hieman normaalia suuremmat, koska laajennuksen yhteydessä hankittiin uusia koneita 3 135 eurolla (Vesanen 22.10.2008 sähköpostiviesti). Summa sisältää tietokoneisiin kuuluvat ohjelmistot. Poistolaskelmissa koneiden käyttöajaksi on arvioitu neljä vuotta. Vuosikohtaiseksi kuluksi kirjataan 783,75 euroa (Kuvio 3.).



Kuvio 3. TradeTaseen toimistokulujen rakenne

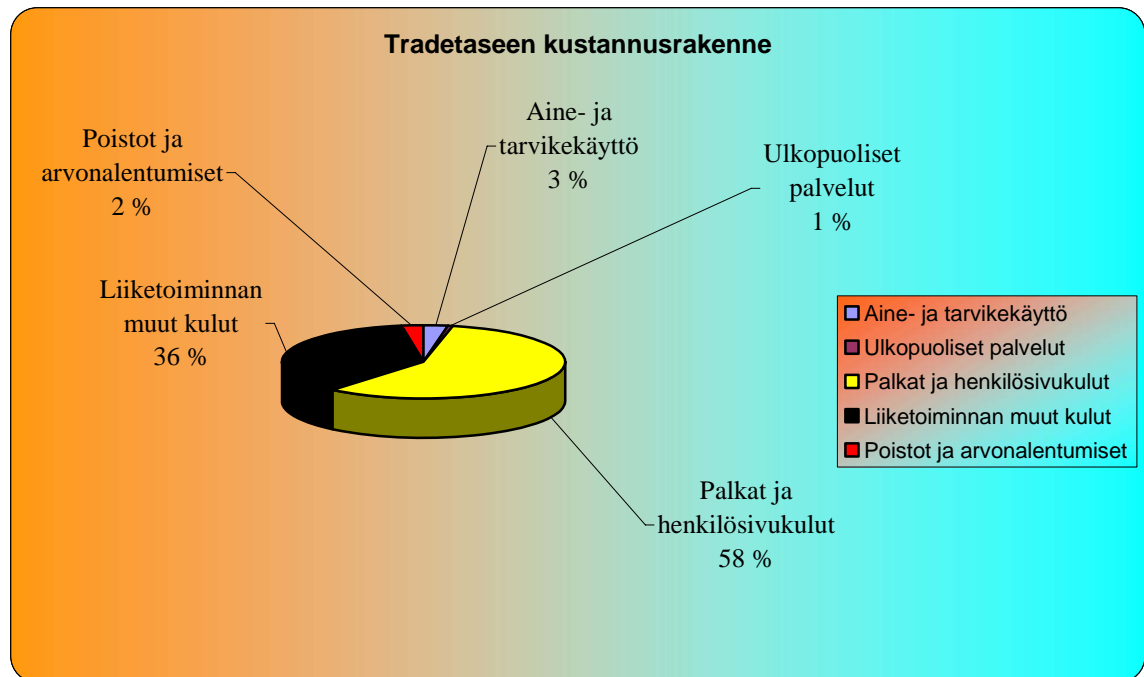
Tavallisten aloittavien tilitoimistojen toimistokulut arvioidaan muodostuvan vastaavanlaisiksi. Niiden poistot ovat todennäköisesti vielä suuremmat, koska toimistoon hankittu kalusto sisältyy samaan ryhmään. TradeTaseella toimiston vanhoista koneista ja kalustosta on kirjattu poistot kokonaisuudessaan. (Kuvio 3).

Toimistokuluissa TradeTase hyötyy oppilaitoksen suurista tilauksista. Hyvä esimerkki suurten tilausten edusta on paperi, jota oppilaitoksessa ja tilitoimistossa kuluu paljon. Yksittäinen riisi maksaa kaupassa 4,90 euroa (Giganti.fi 2009 [viitattu 7.1.2009]). TradeTaseessa paperia käytetään vuoden aikana noin 25 000 arkkia eli 50 riisiä. Sille aiheutuu paperista vuosittain noin 100 euron kustannukset, yhden riisin hinnaksi muodostuu 2,00 eu-

roa. (Vesanen 17.10.2007.) Koulun yhteistilauksen etu on TradeTaselle noin 60 prosenttia.

### TradeTaseen kustannusrakenne

TradeTaseen kustannusrakenne vastaa suurimmalta osin alan yleistä rakennetta (Kuvio 4.).



Kuvio 4. TradeTaseen kustannusrakenne

TradeTaseen kustannusrakenteesta näkyy, että henkilökulut ovat suurin kustannuserä myös sille. Sen poikkeavuudet rakenteessa selittyvät työpisteiden vähäisellä käytöllä. Tämän johdosta liiketoimintakulujen osuus kaikista kustannuksista on normaalia suurempi. Ne ovat kustannuksia, joita yritykselle kertyy, vaikka töitä ei olisi. Jos TradeTaseen toimitiloissa olisi 10 työntekijää työskentelemässä 40 tuntia viikoittain, nousisi työstä johtuvien kustannusten osuus kustannusrakenteessa. Liiketoiminnan kustannukset sijoitetaan tuloslaskelmassa yleensä ”Liiketoiminnan muihin kuluihin”. Aine- ja tarvikekäytön osuus kasvaa töiden lisääntyessä. Näihin kuuluvat muun muassa paperi ja värikasetit.

## 3 HINTATEKIJÄT

### 3.1 Työn tavoitteet

Tilitoimistojen hinnastoista näkee, että erilaisia hinnoittelumenetelmiä on paljon. Asiakkaiden mielestä erityyppiset hinnastot vaikeuttavat hintojen vertailemista. Kuluttajasuojalain hinta- ja hinnastosäädökset ohjaavat kuluttajakauppaa, mutta yritysten välinen kauppa on sopimuskohtaista. Erilaiset hinnastot vaikeuttavat palveluiden kilpailuttamista. Asiakas voi tietämättään maksaa markkinoiden kalleimpia hintoja.

Ohjaavan opettajan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella päädyimme siihen, että tilitoimisto TradeTase tarvitsee toimivan hinnoittelujärjestelmän. Siinä on huomioitava TradeTaseen opetuksellinen luonne. Tavoitteena on myös parantaa kannattavuutta. Siihen pyritään kehittämällä toimintaa, nostamalla hintoja ja hankkimalla uusia asiakkaita.

Opiskelijoille ei yleensä makseta oppilaitosyrityksissä palkkaa, joten ne saavat kustannusedun kilpailijoihin nähden. Edellisessä kappaleessa totesimme palkkakustannusten olevan noin puolet tilitoimistojen kuluista. Yhdeksi tavoitteeksi asetettiin 15 prosenttia markkinoita edullisemmat hinnat. Tämä antaa mahdollisuuden asiakkaiden valintaan opiskelijoiden koulutus huomioiden. Edullisemmat hinnat ovat samalla muistutus asiakkaalle, että työ tehdään oppimisympäristössä. Yritysten hintoja ja hinnoittelutapoja pidetään useissa tilitoimistoissa yrityssalaisuuksina.

Hinnoittelussa on muistettava tulokselliset tavoitteet. TradeTaseen hinnaston lähtökohdaksi on otettu nollatuloksen saavuttaminen. Nollatuloksessa yritys ei saavuta voittoa, mutta myyntituloilla katetaan toiminnasta aiheutuneet kustannukset. Nollatuloksen ja tavoitteellisten hintojen asettamisessa on puuttuttava yrityksen tehostamiskeinoihin. Molempien tavoitteiden asettaminen vaatii yrityksen toimintoihin muutoksia. Toimintaa on tehostettava vähentämällä kustannuksia, lisäämällä volyymia tai erikoistumalla.



Hinnoittelumetodeja on erilaisia. Niiden selkeys ja ymmärrettävyys vaihtelevat paljon. Henkilölle joka ei tunne tilitoimistoalaa, hinnastossa käytettävät termit ja hinnoittelujen erilaisuus voivat aiheuttaa ongelmia. Hinnastomme tavoitteena on esitellä asiakkaalle selkeästi tarjottavat palvelut ja niiden hinnat. Hinnaston tekeminen edellyttää palvelujen tarkkaa erittelyä, kustannusten kohdentamista ja kilpailijoiden hintojen tuntemista.

Tavoitteiden saavuttaminen ei ole yksiselitteistä. Mikä tavoite on tärkein? Miten asettaa asiakkaille sopivat hinnat tulostavoitteiden rajoissa? Kuinka paljon kustannuksia voidaan vähentää? Miten niitä vähennetään? Voidaanko työtapoja tehostaa? Miten ne vaikuttavat tulokseen? Saadaanko hinnastosta yhtä aikaa selkeä, kannattava ja kattava? Kysymyksiin ei ole yhtä oikeaa vastausta, vaan ne vaihtelevat yrityksittäin. Niihin vaikuttaa yrityksen tilanne sekä asetettavat tavoitteet. Tässä kappaleessa perehdymme kysymyksiin erityisesti TradeTaseen toiminnan kannalta.

### **3.2 Tulos**

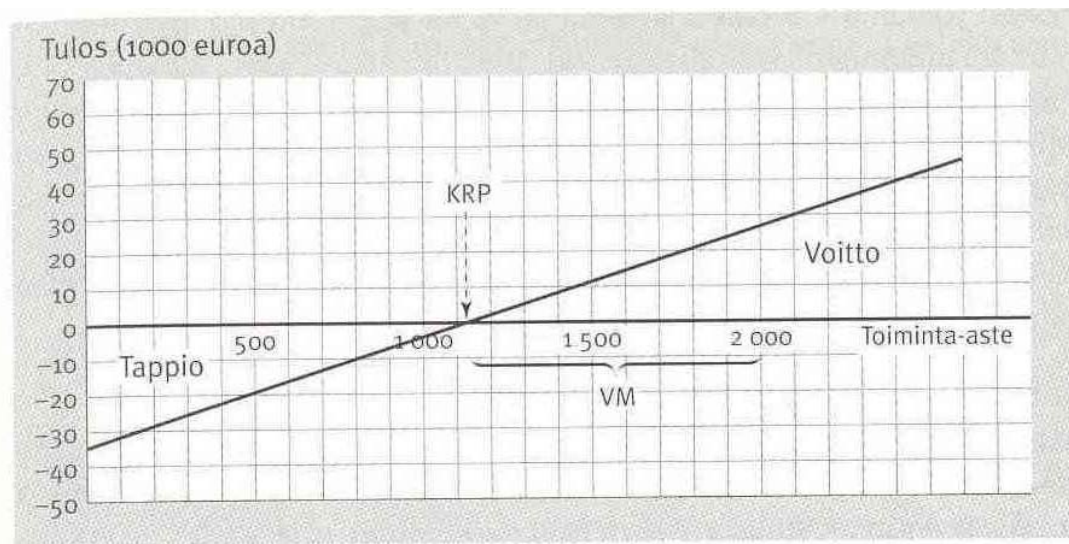
Normaalisti yrityksen tavoitteena on, että sen toiminta on taloudellisesti kannattavaa. Sen vähimmäistavoite on kattaa toiminnasta aiheutuneet kulut liiketoiminnasta saatavilla tuotoilla. Yritysten tarkemmat tulostavoitteet asettaa yritysjohto vuosittain. Tavoitteiden tueksi laaditaan talousarvio eli budjetti. Sen avulla asetetaan toiminnalle taloudelliset toimintarajat. Talousarvion lisäksi yritysjohto laatii vuosittain toimintasuunnitelman. Näitä voidaan pitää yritysjohton muistilistana tai vuosikalenterina. Toimintasuunnitelmasta nähdään mitä vuoden aikana piti tehdä. Talousarviosta voidaan tarkastaa miten paljon suunnitelman toteuttamiseen sai käyttää varoja tai kuinka paljon siitä piti saada tuloja. Sen avulla asetettavia tavoitteita voidaan kutsua taloudellisiksi tavoitteiksi. Liikkeyritysten kannalta taloudellinen tavoite on voitto, jonka saavuttaminen on yritystoiminnan jatkuvuuden edellytys.

Yritysten lisäksi erilaisia tuotteita ja palveluita tarjoavat muun muassa yhdistykset, säätiöt, kunnat, valtiot ja yhdyskunnat. Näistä ja yrityksistä käytetään jatkossa yhteisö -sanaa,

kun niitä käsitellään samanaikaisesti. Yhteisöjen toiminnalla voi olla useita muita tavoitteita kuin voiton tavoittelu. Esimerkiksi suurimmalle osalle yhdistyksiä toiminnan jatkuvuus sellaisenaan edellyttää, että toiminta on voittoa tavoittelematonta (Yhdistyslaki 1989/503 [viitattu 11.2.2009]). Yhteisöt voivat asettaa vapaaehtoisesti toiminnalleen taloudellisten tavoitteiden lisäksi muita tavoitteita. Niiden toiminnan tavoitteisiin on viime aikoina lisätty useita erilaisten eettisten arvojen tavoittelu. Näitä ovat muun muassa luontoa säästävien toimintojen toteuttaminen tai lapsityövoiman vähentäminen. Tilitoimistoissa nämä voivat olla esimerkiksi paperin tai energian kulutuksen vähentämiseen pyrkiviä toimintoja.

TradeTaseen ensisijainen tulostavoite on saavuttaa nollatulos seuraavien vuosien aikana. Tavoitteeseen pyritään nostamalla maltillisesti hintoja ja lisäämällä hallitusti laskutettavan työn määrää. Erilaisia tehostamiskeinoja kustannusten pienentämiseksi ja työtehon nostamiseksi kokeillaan jatkuvasti. (Vesänen 17.10.2007.)

Yrityksen saavuttaessa nollatuloksen, se pystyy kattamaan kaikki toiminnasta syntyvät kustannukset, mutta sille ei jää yhtään euroa pankkitilille tallettavaksi. Nollatulosta kutsutaan myös kriittiseksi pisteeksi. Nimi perustuu siihen, että kriittisen pisteen ylittäessä yritys saavuttaa voitollisen tuloksen ja alittaessa tappiollisen. (Kuva 1). Voittoa saavuttaessa yritys voi tallettaa toiminnasta aiheutuneiden kulujen maksun jälkeen jäljelle jäävän osan pankkiin. Toiminnan ollessa tappiollista ei siitä saatavat tulot riitä laskujen maksumin. Tässä tapauksessa yrityksen on käytettävä edellisten vuosien voittoja, otettava lainaa tai käytettävä yrittäjän omia rahoja laskujen maksumin. Viimeisenä vaihtoehtona on, että yrityksen toiminta lopetetaan.



Kuva 1. Kriittinen piste (Alhola & Lauslahti 2000, 71)

Kuvassa KRP tarkoittaa kriittistä pistettä ja VM voittomarginaalia. Toiminta-aste viivalla olevat luvut ovat kappalemääriä tuotteelle, jota yritys tuottaa. Tässä tapauksessa kriittinen piste on noin 1000 yksikköä valmistettavan tuotteen kohdalla.

TradeTaseen toiminnalliset tavoitteet ovat taloudellisia tärkeämmät. Se perustettiin oppilaitoksen taloushallinnon opiskelijoita varten, jotta he saisivat käytännön kokemusta kirjanpidosta lukukausien aikana. Opiskelijoille haluttiin taata monipuoliset olosuhteet kehittyä taloushallinnon ammattilaisiksi. Tämä on edelleen toiminnan tärkein tavoite.

TradeTaseen tarkoituksena on rakentaa mahdollisimman monipuolinen asiakasverkosto sekä tuoda toimintaan alan uusimmat tavat. Asiakkaiden valinnassa tärkeimpiä kriteereitä ovat monipuolisuus ja koko. Samalla alalla toimivia tai muuten samanlaisia asiakkaita otetaan vain muutamia. Asiakasrakenteen on pysyttävä tarpeeksi monipuolisenä, jotta opiskelijoille voidaan tarjota kehittävä ja vaihteleva oppimisympäristö. Helka Vesasen mukaan (17.10.2007) tämä valmistaa parhaiten heitä työelämää varten. TradeTaseen käytävissä olevat resurssit rajoittavat valittavien asiakkaiden kokoa. Suurten yritysten kirjanpitoa ei voida hoitaa TradeTaseessa. Niiden laajuus ja vaativuustaso ovat niin suuret, että ne voisivat syrjäyttää kaikkien muiden asiakkaiden kirjanpidot. Asiakkaiden määrään vaikuttaa käytävissä olevat opiskelijat. Helka Vesasen mukaan sopiva määrä olisi neljä asiakasta opiskelijaa kohden. Käytännössä tämä rajaisi asiakkaat noin 30 - 40 yhteisöön.

Tilitoimistojen siirtymisestä paperittomaan kirjanpitoon on puhuttu vuosituhanteen vaihteesta asti (Mäkinen 2001, 43 - 45). Paperittoman kirjanpidon ensimmäisiä vaiheita ovat kirjanpidon tallentaminen cd- tai dvd-levylle ja siirtyminen sähköisiin tositteisiin (Lau-rean ammattikorkeakoulu 2009 [viitattu 8.2.2009]). Nämä ovat kehittyneet viime vuosina paljon, vähitellen niiden käyttö on lisääntynyt tilitoimistoissa. TradeTaseessa kirjanpidot talletetaan nykyään muistitikuille tai CD-levyille. Niistä otetaan edelleen myös paperiver-siot. Sähköisten tositteiden käyttöön perehdytään rauhassa. Ne kuuluvat TradeTaseen tu-levaisuuden suunnitelmiin (Vesanen 17.10.2007). Nämä ovat toiminnan kehittämisen kannalta myös potentiaalisia tehostamiskeinoja. Sähköisten tositteiden ja uusien kirjanpi-don säilytysmuotojen avulla voidaan saavuttaa merkittäviä säästöjä esimerkiksi paperin kulutuksessa, toimistotarvikkeissa ja säilytystiloissa.

### **TradeTaseen tulos**

Yritys voi saavuttaa asettamansa tavoitteen monella eri tavalla. TradeTaseen tapauksessa taloudellisen tuloksen saavuttaminen edellyttää usean osa-alueen kehittämistä. Kustan-nukset kappaleessa selvitettiin, että TradeTaseen vuoden 2007 laskennalliset kustannukset ovat 32 958,58 euroa (liite 5). Viime vuoden laskutusten perusteella myynti oli 11 769,00 euroa. (Laskelma 4).

*Laskelma 4. TradeTaseen tulos (TradeTase 2008.).*

Myynti	11 769,00
<u>Arvolisävero</u>	<u>2 122,28</u>
Liikevaihto	9 646,72
<u>Kustannukset</u>	<u>32 958,58</u>
Tulos	-23 311,86

Tulos näyttää toiminnan kannalta heikolta. Suurimmat kustannukset ovat henkilöstön pal-kat ja toimitilan vuokra. Näistä kustannuksista ainoastaan ohjaavan opettajan palkka on todellinen kustannus, muut ovat laskennallisia. Jos todelliset kustannukset huomioitaisiin, olisi tulos jo voitollinen. TradeTaseen toiminnan kannalta on tärkeää, että se kattaa tule-

vaisuudessa myös laskennalliset kustannukset. Tulostavoitteen saavuttamisen kannalta merkittävin tekijä on myynnin kasvattaminen. Siihen pyritään toimeksiantoja lisäämällä ja hintoja nostamalla. Nämä ovat hitaita toimenpiteitä, koska nopea hintojen korotus voi vähentää asiakkaiden määrää. Toisaalta nopeaa asiakasmäärän kasvua voi olla vaikeaa hallita. Jos työntekijöitä on vähän, seurauksena voi olla töiden ruuhkautuminen ja viivästyminen. Siitä aiheutuu vaikeuksia asiakkaille, jonka seurauksena he voivat vaatia korvauksia ja irtisanoa sopimuksen. Tuloja voidaan mahdollisesti kasvattaa ilman myynnin lisäystä. Tämä on mahdollista, jos TradeTase saa toiminnalle tukea esimerkiksi valtiolta, kaupungilta tai oppilaitokselta.

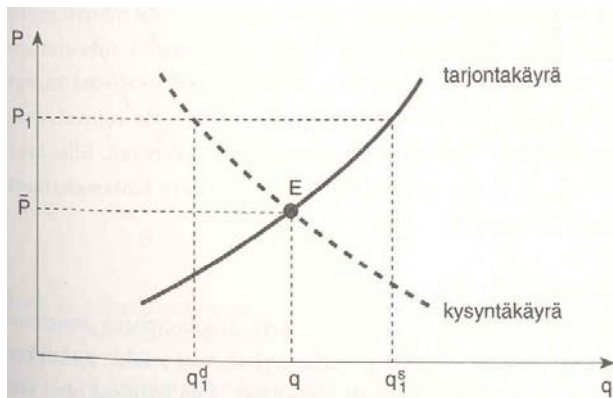
Toinen kehityksen kohde on toiminnan tehostaminen. Se kannattaa aloittaa toiminnoista, joissa kustannukset ovat todellisia. Näitä ovat esimerkiksi paperin kulutus, muut toimistotarvikkeet ja ohjaajan palkka. Toimistotarvikkeiden ja paperin kulutuksen vähentämiseen pyritään kustannuksia seuraamalla. Sen perusteella analysoidaan kohteet, joissa esimerkiksi paperia kulutuksen vähentäminen on mahdollista. Ohjaajan palkkaa ei voida suoraan vähentää, koska se alentaisi toiminnan laatua merkittävästi. Palkkakuluja voitaisiin kohdistaa muualle sisällyttämällä kirjanpidon kurseja tilitoimiston toimintaan. Näistä maksettaisiin ohjaavalle opettajalle opetuksen mukaista palkkaa. Sitä ei kohdistettaisi tilitoimiston kustannukseksi.

Laskennallisten kustannusten alentaminen on periaatteessa helppoa, mutta käytännössä vaikeaa. Periaatteessa niitä ei tarvitse huomioida virallisissa tuloksissa. Käytännössä niiden käyttö on suositeltavaa, jotta toiminnasta saadaan totuudenmukaisempi käsitys. Opiskelijoiden palkkoja on ohjaajaa vaikeampaa alentaa. Tässä tapauksessa alentamista tärkeämpää on työolosuhteiden tehostaminen. Näitä ovat esimerkiksi parityöstä siirtyminen yksin työskentelyyn tai asiakkaiden jakaminen oikein. Yksi ratkaisu asiakkaiden jaossa voisi olla niiden porrastus opintojen etenemisen mukaan. Esimerkiksi ensimmäisen vuoden opiskelijat saisivat tehdä arvolisäverottomia pieniä yhdistyksiä. Toisen vuoden opiskelijat isompia yhdistyksiä ja yrityksiä, joilla on arvolisävero. Kolmannen vuoden opiskelijoille saisivat haastavimmat ja laajimmat työt. He voisivat lisäksi avustaa ohjaavaa opet-

tajaa toimimalla alempien vuosiryhmien neuvojina. Oikein suoritettuna porrastus tehostaisi työajan käyttöä huomattavasti. Parhaimmillaan se mahdollistaisi asiakaskunnan kasvattamisen.

### 3.3 Markkinahinnat

Suomessa vallitsee markkinatalous. Siinä hyödykkeen hinta määräytyy kysynnän ja tarjonnan mukaan. Jos palvelua tarjoavia yrityksiä on enemmän kuin sitä tarvitsevia asiakkaita, palvelun hinta laskee. Päinvastaisessa tilanteessa hinta nousee. (Kuva 2.)



Kuva 2. Kysynnän ja tarjonnan laki (Sutela & Pekkarinen 2002, 73).

Kuvassa  $P$  tarkoittaa hintaa,  $Q$  tarjottavan hyödykkeen määrää ja  $E$  hintaa, jossa hyödykkeen kysyntä ja tarjonta ovat tasapainossa.

Yrityksen hintatason asettamiseen vaikuttaa hyödykkeen luonne asiakkaalle. Jos kyseessä on ylellisyys, kuten sijoituskonsultointi niin asiakkaat uskovat korkean hintatason tarkoittavan laadukkaampaa palvelua (Sipilä 2003, 144). Tässä tapauksessa korkean hintatason asettaminen voi olla yrityksen kannalta hyvä ratkaisu. Markkinoita alemmat hinnat voisivat johtaa hintakilpailuun alkamiseen kilpailevan yrityksen kanssa. Jokapäiväisten hyödykkeiden kuten maidon hinnoittelu kilpailijan tuotetta kalliimmiksi on yleensä kannattamatonta yritykselle. Normaalisissa kilpailutilanteissa hyödykkeen kysyntä laskee hinnan noustessa. Yleensä uusi korkeampi hinta ei pysty korvaamaan menetettyä kysyntää. (Laitinen 1990, 28.) Jos kysyntä pysyy yhtä suurena, voidaan todeta, että tuote on

hinnoiteltu alun perin liian alhaisella hintatasolla. Myyjä on saattanut luokitella sen arkipäiväiseksi hyödykkeeksi, vaikka asiakas pitää sitä ylellisyys hyödykkeenä (Laitinen 1990, 35).

Asiakkaat luokittelevat tilitoimistojen palvelut usein yritystoiminnan pakollisiksi menoiksi. Kirjanpito, tilinpäätös ja veroilmoitukset ovat peruspalveluita, jotka ovat asiakkaalle luonteeltaan arkipäiväisiä hyödykkeitä (Toivonen 2005, 29). Näissä hintatason on oltava suunnilleen sama kaikilla markkina-alueella toimivilla tilitoimistoilla. Sen sijaan tilinpäätösanalyysi, veroneuvonta ja budjetointi ovat ylellisyyspalveluita, joita voidaan hinnoitella vapaammin. Ne ovat palveluita, joita asiakas ei välttämättä tarvitse. Jos ylellisyyspalvelu valitaan, ollaan siitä valmiita maksamaan. Näillä tilitoimistot voivat parantaa tulostaan. Ylellisyyspalveluilla ne voivat myös erottautua muista kilpailijoista.

TradeTaseen hintatasoa asetettaessa yleisten markkinahintojen tunteminen on tärkeää. Tärkeimpien palvelujen ei voida hinnoitella koskaan täysin vapaasti. Tilitoimistoalalla on pysyttävä korkeintaan markkinahintojen tasolla, koska tarjottavat palvelut ovat hyvin samanlaisia kilpailijoilla (Laitinen 1990, 28). Toisaalta liian alhainen hinnoittelu jättäisi osan tuotoista saamatta. Samalla se voisi aiheuttaa markkinoilla hintasodan, jonka seurauksena markkinoiden yleinen hintataso laskisi. Pahimmillaan hintasota päättyy vasta kun osa yrityksistä lopettaa toimintansa heikentyneen markkinatilanteen vuoksi.

Yleistä hintatasoa selvitettiin tilitoimistojen kotisivuilta saatavilla hinnastoilla. Hinnastoja pyydettiin myös sähköpostitse Taloushallintoliiton jäsenoimistoilta. Markkinahintojen selvittämistä varten saatiin 24 tilitoimiston hinnastot eri puolilta Suomea. Hinnastoista saadaan selville tilitoimistojen yleinen hintataso Suomessa. Valitettavasti Turun seudulta toimistoja oli vain kaksi, joten TradeTaseen markkina-alueelta ei saatu kovin tarkkaa hintatasoa selville. Hinnastonsa julkaisseet toimistot käyttivät pääsääntöisesti kahta hinnoittelutapaa. Palvelut olivat eritelty joko tuntiveloituksena tai tapahtumakohtaisena veloituksena. Tilitoimistoista 13 ilmoitti hinnat tapahtumakohtaisesti ja 11 tuntiveloituksena. Kolmen toimiston ilmoittama tapahtumakohtainen hinnasto oli liian suppea, jotta niitä olisi

voinut käyttää markkinahintojen vertailuun. Lopuista tapahtumakohtaisista hinnastoista tehtiin hintavertailun käyttäen apuna esimerkkiyritystä.

Kuvitteellinen yritys myy pesukoneita. Tositteita sillä on vuodessa 900, joista vientejä kertyy noin 2700. Yrityksessä on kolme kokopäiväistä työntekijää, joille maksetaan kerran kuussa palkka. Se suunnittelee ulkoistavansa taloushallintonsa tilitoimistoon, joka hoitaisi peruskirjanpidon, palkanlaskennan, viranomaisilmoitukset, tilinpäätöksen ja veroilmoituksen.

Esimerkkiyrityksen avulla saatiin käsitys tilitoimistojen yleisestä tasosta. Hintavertailun perusteella selvisi hyvin hinnastojen ääripäät. Halvimmillaan esimerkkiyrityksen taloushallintopaketin ulkoistaminen maksoi 1 060 ja kalleimmillaan 4 150 euroa. Keskihinnaksi muodostui 2 190,57 euroa ja Mediaani oli 1976,50 euroa (liite 1). Kokonaislasku muodostui kolmesta palvelukokonaisuudesta: peruskirjanpidosta, palkanlaskennasta sekä tilinpäätöksestä ja veroilmoituksesta. Peruskirjanpitoon sisällytetään viennit, alv-valvontailmoitukset ja mahdollinen yrityksen perustaminen kirjanpito-ohjelmaan. Palkkahallinto sisältää palkanlaskennan, palkkailmoitukset ja muut mahdolliset palkanlaskennasta aiheutuvat kulut. Tilinpäätökseen ja veroilmoitukseen sisällytettiin niiden tekeminen. Asiakirjojen eteenpäin lähettämistä tai niiden tulostamisesta aiheutuvia kustannuksia ei hinnoitella erikseen. (Taulukko 6).

*Taulukko 6. Toimenpiteiden markkinahinnat esimerkkiyrityksen tapauksessa*

<b>Toimenpiteiden markkinahinnat esimerkkiyritykselle</b>	<b>Keskiarvon mukaan €</b>	<b>Mediaanin mukaan €</b>
<b>Vienti</b>	0,54	0,54
<b>Palkanlaskenta hlö</b>	13,20	13,62
<b>Tilinpäätös ja veroilmoitus</b>	269,05	289,96

Yllä olevia hintoja analysoitaessa on tärkeää muistaa esimerkkiyrityksen koko. Vientien yksikköhintoihin vaikuttaa usein niiden määrä. Yleensä suuren vientimäärän saa tilitoi-



mistoista yksikköhinnaltaan edullisemmin kuin pienet tositemäärät. Taulukossa olevat viennit sisältävät myös kuukausittaiset alv-valvontailmoitukset. Tämä on yleinen käytäntö tilitoimistojen keskuudessa (liite 1). Tilinpäätöksen ja veroilmoituksen hinnoittelusta käytetään useita eri tapoja. Lähes jokaisella toimistolla on oma tapansa hinnoitella. Osalla hinnat ovat kiinteitä kirjanpidon ja yritystoiminnan koosta riippumatta, mutta yleensä niiden hinnat nousevat koon kasvaessa.

Markkinahintavertailua aloittaessa tarkoituksena oli verratta toimenpiteiden hintoja mahdollisimman yksityiskohtaisesti. Toimenpiteiden määrää jouduttiin vähentämään vertailun edetessä kolmeen palvelukokonaisuuteen. Syy tähän oli tilitoimistojen erilaiset hinnastot. Toimistoista 10 ilmoitti hintansa tarpeeksi perusteellisesti, jotta vertailu voitiin tehdä. Toimistojen hinnastot olivat sen verran erilaisia, että luotettavaa vertailua ei voitu tehdä erikseen alv-valvontailmoituksista, palkkailmoituksista eikä tilinpäätöksestä ja veroilmoituksesta. Selkeyden kannalta vertailun pelkistäminen oli positiivinen asia. Esimerkkiyrityksen laskuerittely muodostui selkeälukuiseksi ja yksinkertaiseksi. (Taulukko 7).

*Taulukko 7. Esimerkkiyrityksen laskuerittely markkinahinnoilla*

Toimenpide	määrä	Summa € ka. hinnoilla	Summa € mediaanihinnoilla
Viennit	2700 kpl	1446,27	1455,20
Palkanlaskenta	3 hlö	475,24	490,37
Tilinpäätös ja veroilmoitus		269,05	289,96
Tilinpäätös % peruskirjanpidosta		18,60%	19,93%
<b>Veroton lasku yhteensä</b>		<b>2190,57</b>	<b>2235,52</b>
<b>Arvolisävero</b>	<b>22%</b>	<b>481,92</b>	<b>491,81</b>
<b>Verollinen lasku yhteensä</b>		<b>2672,49</b>	<b>2727,34</b>

Keskiarvon ja mediaanin mukaisten vientihintojen ero johtuu taulukkolaskentaohjelman desimaalieroista. Todellisuudessa keskiarvon ja mediaanin mukaiset vientihinnat olisivat suuremmat, koska molempien tarkka arvo on alle 46 senttiä. Laskuerittelyssä mediaanihinta on korkeampi kuin aiemmin tekstissä mainittu mediaaniluku. Tämä johtuu siitä, että laskuerittely on tehty jokaisen palvelukokonaisuuden omaa mediaanilukua käyttäen. Ai-

emmin tekstissä mainittu mediaaniluku on saatu palveluiden kokonaishintoja vertailemalta (liite 1). Tilinpäätöksestä ja veroilmoituksesta on laskettu sen prosentuaalinen osuus vientien laskusta. Tätä laskelmaa käytetään apuna, kun selvitetään tilinpäätöksen ja veroilmoituksen hintaa erikokoisille yrityksille. Varsinaiseen laskuerittelyyn sitä ei laiteta. Tekstissä aiemmin mainitut luvut ovat arvolisäverottomia. Vertailtaessa esimerkiksi mediaanihintojen eroja, on käytettävä verottoman laskun kokonaissummaa. Tarkkaa hintatasoa vertailuyrityksen perusteella ei ollut mahdollista määrittää, koska saatu otos oli niin pieni. Lisäksi on hyvä muistaa, että ilmoitetut hinnat eivät ole sama asia kuin toteutuneet hinnat. (Sipilä 2003, 66.) Hintoja selvittäessä tuli esille, että useat tilitoimistot sopivat hinnoista asiakkaiden kanssa yksityiskohtaisesti.

TradeTaseen tavoitteena on tarjota asiakkailleen laadukkaita tilitoimistopalveluja hieman markkinahintoja edullisimmilla hinnoilla. Tarkoituksena on, että asiakat saavat palvelut asiakaslähtöisesti. Asiakkaiden kanssa sovitaan tapaamisia, joissa keskustellaan kirjanpitoon liittyvistä asioista. Tilinpäätösten aikaan asiakkaat saattavat kysyä, miten kirjanpidon asiakirjoja luetaan – mitä niistä voidaan nähdä.

Työtahti TradeTaseessa saattaa olla yritysmaailmassa toimivia tilitoimistoja rauhallisempaa, koska TradeTase toimii myös oppimisympäristönä. Kaikkien töiden ensisijaisena tarkoituksena on, että opiskelija saa valmiuksia toimia kirjanpito tehtävissä. Työtä hidastavat myös ohjaavan opettajan kirjanpityön tarkastukset, joiden avulla varmistetaan kirjanpidon oikeellisuus. (Vesänen 17.10.2007.) Asiakkaan kannalta tarkastukset ja rauhallisempi työn edistyminen ovat etuja, joita muiden tilitoimistojen on vaikeaa tarjota.

Toisaalta hitaampi työn edistyminen estää TradeTasea hinnoittelemasta palveluita tuntiveloituksena. Sitä käyttämällä asiakaslaskut nousisivat niin suuriksi, että asiakkaat vaihtaisivat toimistoa. Tästä johtuen TradeTase hinnoittelee palvelunsa tapahtumakohtaisen hinnaston perusteella. Toisaalta TradeTaseen asiakaslähtöiseen palveluimagoon se sopii paremmin kuin tuntiveloitus. Sitä pidetään asiakasystävällisenä hinnoittelutapana. Siinä

asiakas maksaa tehdystä työstä, sen sijaan että hän maksaisi työhön kulutetusta ajasta (Sipilä 2003, 201).

### **TradeTaseen hinnat**

Haastattelimme työn tavoitteista TradeTaseen vastaavaa opettajaa Helka Vesasta ja kouluspäällikkö Kaisa Sorsaa. Yksi työn keskeisimmistä asioista oli hintatason asettaminen tarjottaville palveluille. Opiskelijatyön luonteen vuoksi hintatason pitää olla hieman markkinahintoja edullisempi. Saadun laskennallisen palkkaedun perusteella sopiva hintataso olisi 15 prosenttia markkinahintoja alhaisempi. (Vesanen 17.10.2007). Hintojen tulisi olla hieman normaalia alhaisempia, mutta kilpailua niillä ei saa vääristää. Lähtökohtaisesti toimiston on katettava aiheuttamansa kulut (Sorsa 13.2.2008).

Kilpailuvirasto on tehnyt suosituksen opiskelijayritysten tuottamien hyödykkeiden hinnoittelusta. Se tehtiin yritysmaailmasta saapuneiden toimenpidepyyntöjen perusteella. Niiden mukaan opiskelija yritykset vääristävät kilpailua liian alhaisella ja kustannuksia vastaamattomalla hinnoittelulla. Suosituksen mukaan opiskelijatyöt pitää hinnoitella seuraavasti:

”Kun opiskelijatöistä peritään maksuja, hintojen tulisi vastata mahdollisimman pitkälle käyviä markkinahintoja, sillä alle käyvien markkinahintojen hinnoitellut hyödykkeet aiheuttavat usein kilpailuvinoutumia. Hinnoittelussa voidaan kuitenkin ottaa huomioon opiskelijatöiden luonne, usein alempi laatutaso, pidemmät toimitusajat ja koulutusvaiheesta johtuva työn suorittajien vähäisempi ammattitaito” (Kilpailuvirasto 1998 [online viitattu 27.1.2009]).

TradeTaseen hintataso voidaan asettaa hieman markkinoita edullisemmaksi. Sen voi perustella alempaa hintatasoa pidemmillä toimitusajoilla ja suorittajien vähäisemmällä ammattitaidolla. Esimerkkiyrityksemme palvelut maksaisivat 15 prosenttia alemmilla hinnoilla mediaanin mukaan 1 680 ja keskiarvohintojen perusteella 1 860 euroa. Mediaani mukaan lasketulla hinnalla TradeTase on hinnoitteluvierailun neljänneksi halvin yritys.

Keskiarvosta lasketulla hinnalla se sijoittuu kuudenneksi (Taulukko 8). Vertailu perusteella TradeTase ei vääristä kilpailua, jos se hinnoittelee palvelunsa 15 prosenttia markkinahintoja edullisemmaksi. Keskeisimpien toimenpiteiden hinnat muodostuisivat TradeTaseen tavoitteen perusteella seuraavanlaisiksi:

*Taulukko 8. TradeTaseen keskeisten palvelujen hinnat esimerkkiyrityksen tapauksessa*

<b>TradeTaseen toimenpidehinnasto -15 % markkinahinnoista</b>	<b>Keskiarvon mukaan €</b>	<b>Mediaanin mukaan €</b>
<b>Vienti</b>	0,46	0,46
<b>Palkanlaskenta hlö</b>	11,22	11,58
<b>Tilinpäätös ja veroilmoitus</b>	228,69	246,46

Toimenpidehinnat ovat sentintarkkuudella. (Taulukko 9.) Tämä johtuu siitä, että ne on laskettu 10 yrityksen keskiarvoista. Todellisessa hinnoittelutilanteessa hinnat muotoiltiin yleensä toisin. Suurin osa hinnoista ilmoitetaan euron tarkkuudella. Ainoastaan viennin hinnat ilmoitettiin usein hinnastoissa senttien tarkkuudella. Niiden osalta tilitoimistot käyttävät yleensä viiden tai kymmenen sentin tarkkuutta (liite 1).

*Taulukko 9. Esimerkkiyrityksen laskuerittely TradeTaseen hinnoilla*

<b>Toimenpide</b>	<b>määrä</b>	<b>Summa € ka. hinnoilla</b>	<b>Summa € mediaanihinnoilla</b>
Viennit	2700 kpl	1446,27	1455,20
Palkanlaskenta	3 hlö	475,24	490,37
Tilinpäätös ja veroilmoitus		267,55	288,31
Tilinpäätös % peruskirjanpidosta		18,50%	19,81%
<b>Veroton lasku yhteensä</b>		<b>2189,07</b>	<b>2233,87</b>
<b>Arvolisävero</b>	<b>22%</b>	<b>481,59</b>	<b>491,45</b>
<b>Verollinen Lasku yhteensä</b>		<b>2670,66</b>	<b>2725,32</b>

TradeTaseen hinnat esimerkkiyrityksen tapauksessa asettuivat kohdalleen. Kun esimerkkiyrityksen hintoja kokeiltiin TradeTaseen omiin asiakkaisiin huomattiin, että toimenpiteiden hintoja on muutettava asiakkaan koon mukaan. Yllä mainitut hinnat toimivat asiakkailla, joilla on noin 1 500 - 3 000 vientiä. Pienempien yritysten kohdalla ongelmaksi

muodostuu tilinpäätöksen ja veroilmoituksen suhteellinen hinnoittelutapa. Yrityksellä, jolla vientejä alle 500 vuodessa tilinpäätöksen ja veroilmoituksen hinta on liian alhainen. Tämä johtuu siitä, että jokainen työ vaatii tietyn minimiajan ja vaivan, jotta se saadaan suoritettua. Tilinpäätöksen ja veroilmoituksen kohdalla työstä saatu hinta laskee pienten asiakkaiden kohdalla liian alas. Tästä johtuen tapahtumakohtaista hinnoittelua käyttävien tilitoimistojen on asetettava työlle minimihinnat. Ne asetetaan toimistokohtaisesti, huomioiden asiakasrakenne ja yleinen hintataso.

### **3.4 Hinnastot**

Kauppalaki, kuluttajansuojalaki sekä erilaiset asetukset säätelevät kaupankäynnin hinnoittelua, hinnastoja sekä ilmoitusvelvollisuutta kuluttajakaupassa. Kuluttajansuojalain mukaan (20.1.1978) markkinoinnissa ja asiakassuhteessa ei saa antaa totuudenvastaisia tai harhaanjohtavia tietoja. Yritysten on ilmoitettava kuluttajille kulut niin kuin ne todellisuudessa ovat. Laki määrää myös palvelujen hinnoittelun ilmoittamisesta. Hinnastot on asetettava kuluttajalle näkyvään paikkaan ja mikäli osa tuotteista ei mahdu listaan on asiakkaalle kerrottava mistä saa tiedot täydelliseen hinnastoon. (Kuluttajansuojalaki 1978/38 [viitattu 11.2.2009]).

Edellä mainitut lait käsittelevät kuluttajan ja myyjän välistä kauppaa. Yritysten välinen kaupankäynti noudattaa kauppalain säädöksiä ja sopimusvapautta. Niiden sisältö on ostajan kannalta heikompi. Hakiessa tietoa tilitoimistojen hinnastoista kohtaa usein epäselviä ja asiaa kierteleviä tietoja. Internetin keskustelupalstoilla kirjoitetaan tilitoimistojen epäselvistä hinnastoista.

Internetissä julkaistujen hinnastojen perusteella selviää, että tilitoimistoilla ei ole yhtenäistä hinnoittelutapaa (kuva 3, kuva 4, kuva 5). Ne kilpailevat keskenään hinnoista, mutta asiakkaille vertaileminen on haastavaa ja hidasta yhtenäisyyden puuttuessa. Hinnoittelutapana käytetään pakettihinnoittelua, tapahtumakohtaista hinnoittelua, aikaveloitusta

sekä näiden kaikkien yhdistelmiä. Internetin keskustelupalstoilla kirjoitetaan tilitoimistohinnastoja olevan kaikista palvelualojen hinnastoista vaikeaselkoisempia.

### **Sekavaa on**

Kirjoittanut: **myös yrittäjä** 20.11.2004 klo 16.11

Tilitoimistojen hinnoista ei tahdo saada selvää. Joillakin on ylläpitomaksu ja perusmaksu ja maksu per vienti tai maksu per tosite ja tuntihinta, joka on eri palkkojen laskuun ja eri tositteiden kirjaukseen... Olin itse ainakin ihan out näitten hinnoittelujen kans. Hinnastoja ei kai löydy sen takia, että hinnoittelu on \*asiakaskohtaista\*. Lopulta löysin kirjanpitäjän, jolla oli selkeä kiinteä kuukausihinta.

*Kuva 3. Tilitoimistokeskustelua internetin foorumeissa (Suomi24.fi 2009a [viitattu 27.1.2009]).*

### **Totta**

Kirjoittanut: **Etsivän pitäsi löytää** 20.11.2004 klo 16.59

Joo tohon samaan oon törmännyt itsekin. Kaveri kertoi, ettei voi ikinä tietää: kuinka suuri lasku kirjanpitoimistolata tulee? Vaihtelee 120-600€ välillä. Riippuu siitä kuinka paljon kuitteja on ja onko sekasin vai järjestyksessä. Musta tollanen 120 euroakin tuntuu aika suurelta. 100 egeee tuntuis ihan kohtuulliselta korvaukselta ainakin meikäläisen mielestä. Jos joku vois suositella jotakin toimistoa ottaisin kiitollisena suositukset vastaan.

*Kuva 4. Tilitoimistokeskustelua internetin foorumeissa (Suomi24.fi 2009b [viitattu 27.1.2009]).*

### **Niin sekavaa**

Kirjoittanut: **hinnoittelua** 20.11.2004 klo 17.37

Niin sekavaa hinnoittelua ei löydy mistään muusta palvelusta. Olen todennut sen moneen kertaan. Ei tosiaankaan koskaan tiedä kuinka iso lasku on tulossa. Kerrohan minullekin, mistä saan toimiston, jolla kiintee kuukausihinta? Palvelukaan ei juuri tyydytä, mut vaikee vaihtaa, kun en tiedä parempaakaan...

*Kuva 5. Tilitoimistokeskustelua internetin foorumeissa (Suomi24.fi 2009c [viitattu 27.1.2009]).*

Tapahtumakohtainen hinnoittelu on tilitoimistoalalla yleisin käytetty menetelmä (Sipilä 2003, 200). Siinä asiakkaalta veloitetaan kulut kirjanpidon tapahtumien mukaan. Jokainen palvelu on eritelty hinnoittelua varten. Tilitoimisto veloittaa erikseen esimerkiksi tositteet, tilinpäätöksen, palkkalaskennan ja viranomaisilmoitukset. Tässä hinnoittelulajissa asiakasta veloitetaan vain kirjanpidon tapahtumien mukaan (Sipilä 2003, 200). Asiakkaan kannalta on hyvä, että veloitettut kohdistuu ainoastaan tehdystä työstä. Tilitoimisto ei pys-

ty veloittamaan asiakasta ylimääräisillä kuluilla, mutta toiminta ei välttämättä ole kovin yksiselitteistä. Suurimman vaikeuden aiheuttaa hinnastojen termistö.

Yleisimpiä metodeja peruskirjanpidon kirjausten hinnoittelussa ovat veloitukset tositteiden tai vientien mukaan. Niiden erot saattavat olla asiakkaalle hieman epäselviä. Tilitoimiston hinnoittelussa palvelunsa vientien mukaan, voi asiakas ymmärtää niiden olevan sama asia kuin tosite. Tässä tapauksessa yllätys voi olla suuri laskun saapuessa, sillä kokonaissumma on voinut kolminkertaistua odotetusta. Yhdeksi tositteeksi käsitetään kaksinkertaisen kirjanpidon yhden tilitapahtuman kaikki kirjanpidolliset toimenpiteet (Tomperi 2006, 15) Tosite sisältää vähintään kaksi vientiä.

Esimerkki:

Kauppa ostaa luotolla tukusta tavaraa. Ostosta kirjataan viennit tileille ostot, ostovelat sekä alv-saamiset. Yhteen tositteeseen sisältyy tässä tapauksessa kolme vientiä. Kun yritys maksaa tavaran kirjataan se tileille ostovelat ja pankkitili. Tapahtumasta syntyy kaksi tositetta ja viisi vientiä.

Aikaveloitteisessa kirjanpidossa asiakasta laskutetaan palveluun käytetystä ajasta (kuva 6.). Asiakas hyötyy hinnoittelutyylisestä, jos työntekijä on nopea. Toisaalta kokemattoman kirjanpitäjän käsissä saattaa saman työn tekeminen kestää huomattavasti kauemmin. Asiakkaan on vaikea ennakoida tarkkoja kirjanpidosta aiheutuvia kustannuksia, kun tiedossa ei ole tarkkoja aikoja. (Sipilä 2003, 186.) Aikaveloituksessa asiakas kantaa aina suuren riskin kustannusten arvioinnissa. Ongelmaksi koituu myös palveluehtojen määrittäminen. Miten määritellään peruskirjanpito ja ylimääräinen palvelu? Tilitoimistot käyttävät laajaa termistöä, jota asiakkaan saattaa olla vaikea ymmärtää.

## Hinnasto 2009

Laskutamme tuntiveloitusperustein, hinnat sisältävät vientiveloitukset ja materiaalikustannukset.

### Tuntiveloitus 44 €/h

- laskutus
- myyntireskontra
- ostoreskontra
- palkkalaskenta
- kirjanpito

### Tuntiveloitus 55 €/h

- tilinpäätökset
- veroilmoitukset
- verosuunnittelu
- osinkojen laskeminen / vertailut
- valvonta / vuosi-ilmoitukset

### Tuntiveloitus 62€/h

- pöytäkirjat
- kauppakirjat
- kaupparekisteriasiat
- muut hallintopalvelut

Kuva 6. Esimerkki aikaveloitushinnastosta (Humberg 2009 [viitattu 28.1.2009]).

Pakettiveloituksessa asiakkaille tehdään valmis paketti, johon sisältyy tietty määrä palveluja. Asiakkaalle kerrotaan hinta ja palvelut, jotka kuuluvat kyseiseen sopimukseen. Tapauksesta riippuen asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa palvelupaketkinsa sisältöön. Pakettihinnoittelun ongelmana on pakettien määrän ja laajuuden määrittely. (Kuva 7). Asiakkaalle voi palvelupaketissa olla useita palveluita joita hän ei tarvitse. Pakettiin voi sisältyä esimerkiksi 500 tositteen edestä kirjanpitoa, mutta asiakas tarvitsisi sitä vain 300 edestä. Tässä tapauksessa maksettavaa kertyy enemmän mitä todellinen tarve on.



**Kirjanpidon peruspaketti** kiinteään hintaan 59 €/kk:

- Juokseva kirjanpito, joka sisältää 40 tositetta/kk

Peruskirjanpito sisältää:

- Peruskirjanpidon viennit atk:lle
- Tulosteet: päivä- ja pääkirjan sekä tulos- ja tase-laskelman
- Arvonlisäverolaskelman

**Tilinpäätös** 10 % tilikauden kirjanpidon laskutuksesta. Sisältää seuraavat työtoimenpiteet:

- Tasekirjan
- Tuloslaskelma ja taseen
- Päivä- ja pääkirjat tilikaudelta
- Taseen erittelyt lain vaatimalla tasolla
- Tilinpäätökseen liittyvät erityiskirjaukset
- Aineiston kuntoonlaittaminen tilintarkastusta varten

**Veroilmoitus** 75 € kappale

**Palkkalaskelmat** 20 € kappale

- Sisältää vuosi-ilmoitukset verottajalle ja vakuutusyhtiöille

**Tuntiveloitus** 40 €/h

*Hinnat alv 0% , hintoihin lisätään alv 22%.*

*Kuva 7. Esimerkki pakettihinnastosta (Tilitoimisto Lindgren 2008 [viitattu 25.11.2008]).*

Asiakas voi valita edellä mainitusta sopivimman vaihtoehdon. Useita menetelmiä yhdistelevä hinnasto saattaa aiheuttaa epäselvyyksiä. Tämän vuoksi asiakas voi vahingossa hylätä toimiston edullisen hinnaston.

## 4 HINNOITTELU

### 4.1 Hinnoittelutyylit

Tilitoimistoalalla kolme keskeisintä hinnoittelutyyliä ovat aika-, paketti- sekä tapahtumakohtainen veloitus. Jokaisella tyylillä on omat hyvät ja huonot puolensa. Riippuen tarpeista on asiakkaan tehtävä kompromisseja joidenkin asioiden suhteen.

Tapahtumakohtainen hinnoittelu on asiakkaan kannalta joustavaa. Maksettavaa kertyy ainoastaan tehdystä työstä. Termistön epäselvyys ja palvelujen laajuus voivat vaikeuttaa kilpailuttamista. Huomattava etu asiakkaan kannalta tapahtumakohtaisessa hinnoittelussa on sen sitoutumattomuus aikaan. Palvelun tuottaja on luvannut sopimuksen mukaisesti tuottaa palvelun sovittuun hintaan toimenpiteiden pohjalta, riippumatta työn kestosta. (Sipilä 2003, 201.)

Aikaveloitteisen tilitoimistotyöskentelyn hinta pohjautuu lähinnä kirjanpitäjän ammattitaitoon. Tuntuu asialliselta maksaa ainoastaan tehdystä työstä, mutta tulevien kustannusten arviointi on todella vaikeaa. Kuten aikaisemmin on todettu kokemattomamman kirjanpitäjän käsissä saman työn tekeminen saattaa kestää huomattavasti kauemmin, mitä kokeneen kirjanpitäjä. Oppilaitosyrityksissä työ saattaa kestää normaaleihin yrityksiin nähden kauemmin, joten kyseisen menetelmän käyttö ei ole suositeltavaa.

Pakettipalvelu on selkeytensä ansiosta suositeltava vaihtoehto. Asiakas saa yhden hinnan johon sisältyy tarvittavat palvelut. Ongelmia aiheuttaa pakollisten palvelujen riittävyys tai tarpeellisuus. Palvelupaketin puutteellisuus pakottaa asiakkaan ostamaan lisäpalveluja, jolloin lopullinen hinta voi nousta annettua summaa suuremmaksi. Toisaalta asiakas voi maksaa suuria summia palveluista joita hän ei tarvitse. Pakettiin voi esimerkiksi sisältyä palkkalaskentaa asiakkaan ollessa yksityisyrittäjä, joka ei maksa itselleen palkkaa. Tällaisessa tapauksessa asiakas varmasti haluaisi poistaa kyseisen palvelun paketistaan. Sopivasta pakettivaihtoehdosta kannattaa keskustella tilitoimiston kanssa.

Tähän työhön suunniteltu hinnasto koostuu kolmesta kerroksesta (Kuvio 5). Kaksi ylintä kerrosta ovat asiakkaille suunnattuja hinnastoja. Alin kerros on tilitoimiston sisäinen hinnasto. Tarkoituksena on auttaa asiakkaita palvelun valitsemisessa ja antaa heille selkeät hinnoitteluperusteet. Palvelun myyjän kannalta tärkein asia on kustannusten kattaminen. Sisäisestä hinnastosta toimisto saa tiedot palvelujen yksikkökustannuksista. Niiden avulla se laskee katteen omalle toiminnalle. Tilitoimisto ja asiakas valitsevat neuvottelujen perusteella sopivimman palvelupaketin. Tavoitteena on, että tarjottava hinta ei muutu tilikauden aikana, vaan neuvoteltu hinta on oikea ja säilyy muuttumattoman.

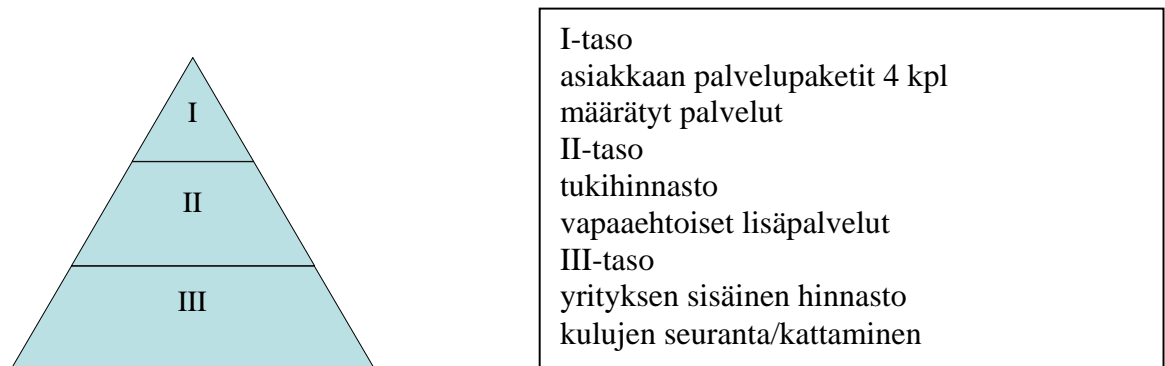
Hinnaston (Kuvio 5) tavoitteena on, että asiakas saa tietoja haluamistaan palveluista, ja tarpeen ilmetessä voi helposti muokata niitä. Käytännössä asiakkaalle annetaan palvelupaketti, jolla on yksi hinta. Valittua palvelupakettia voi muokata omien tarpeiden mukaiseksi. Jokainen paketti sisältää sopimuksen mukaisen määrän peruspalveluja ja erityispalveluja. Ylimääräisistä palveluista veloitetaan hinnaston toisen kerroksen mukainen palvelumaksu. Tavoitteena on, että asiakas valitsee ja muokkaa palvelupaketinsä niin, että sopimukseen kuulumattomilta ylimääräisiltä kuluilta vältytään. Tarjousvaiheessa asiakkaan tarpeet on määriteltävä mahdollisimman hyvin ja annettava suositus palvelusta.

Ylimmässä kerroksessa asiakkaalle annetaan hinta neljästä mahdollisesta valittavasta palvelupaketista. Jokainen palvelupaketti sisältää tietyn määrän peruspalveluita ja lisäpalveluja, esimerkiksi 1 000 kappaletta vientejä ja vuoden alv-ilmoitukset. Paketin palvelut on eriteltyinä hinnaston toisessa kerroksessa. Osa palveluista on sidottuina pakettiin, mutta osa niistä on muokattavissa asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Toisessa kerroksessa on hinnoiteltuna jokainen tilitoimiston tuottama palvelu perusviennistä tilinpäätöksen laadintaan. Tästä listasta asiakas saa tarkan erittelyn kirjanpitoensa hinnoittelusta. Tilitoimiston palveluja ostava voi valita toisesta kerroksesta palvelupakettiinsa lisäpalveluita (kuvio 5). Toinen kerros mahdollistaa palvelupaketin muokkaamisen asiakkaan tarpeiden mukaiseksi. Lisäpalvelujen valinnan jälkeen voidaan asiak-

kaalle kertoa lopullinen hinta. Tapahtumakohtainen hinnasto on saanut hintansa kolmanesta kerroksesta.

Kolmas kerros on yrityksen sisäinen hinnasto, joka ei ole asiakkaan nähtävissä. Sen tarkoituksena on kertoa jokaisen toimenpiteen kustannukset, jotta kulut voidaan veloittaa asiakkaalta. Kun tiedetään oman toiminnan kustannukset ja se mistä ne aiheutuvat, voidaan palveluille laskea kate. Sisäinen hinnasto edellyttää yritykseltä tietynasteista toimintolaskentaa, jotta kaikki aiheutuneet kulut voidaan kattaa. On tunnettava yritystä rasittavat toiminnot, jotta niitä voidaan hyödyntää (Sipilä 2003, 201). Käytännössä tämä edellyttää yritykseltä muun muassa käytetyn paperimäärän laskemista, tarkkaa kirjanpitoa toimistotarvikkeista ja muista toimiston pienkuluista sekä toimintojen ajankäytön seuranta.



*Kuvio 5. Hinnastoportaati*

Esimerkki:

Per-Erik valitsee palvelupaketin 2. Hän on laskenut kirjapitäjänsä kanssa, että tämä paketti on hänelle sopivin. Per-Erik tarvitsee peruskirjanpidon lisäksi tilinpäätösanalyysin. Se on luokiteltu lisäpalveluksi, jonka hinta lisätään tapahtumakohtaisesta hinnastosta palvelupaketin kokonaishintaan. Valittuaan kaikki lisäpalvelut hinnastosta Per-Erik saa eritellyn laskun. Se kattaa koko vuoden tilitoimistopalvelut.

Näistä valittavina olevista laskutusmuodoista pakettiveloitus näyttäisi soveltua parhaiten TradeTaseen tarkoitukseen, koska sillä ei ole tällä hetkellä yhtenäisiä hinnoittelua-

perusteita. Tarjoukset asiakkaille on annettu ohjaavan opettajan toimesta tapauskohtaisesti (Vesanen 17.10.2008).

Tämän työn tarkoituksena on kehittää hinnan antamisesta nopea ja ymmärrettävä toimenpide. Toimeksiannon sisältö selvitetään neuvotteluilla. Tavoitteena on antaa kirjanpito-työlle hinta muutaman kysymyksen avulla. Jatkossa TradeTaseelle määritellään edellä mainitut kysymykset ja perehdytään yleisesti tilitoimistoalan vaatimuksiin.

## **4.2 Pakettihintoittelu**

Nykyään markkinoinnissa käytetään paljon pakettihintoja. Erityisesti tämän huomaa matkapuhelinliittymissä. Asiakkaille tarjotaan esimerkiksi pakettia, johon sisältyy 1500 minuutin edestä puheluita kuukaudessa sekä 1500 tekstiviestiä (Kuva 8.). Näitä paketteja myydään asiakkaille helppoina ja edullisina. Ideana on tarjota paljon erilaisia palveluja yhdellä hinnalla. Pakettiin kuuluvien suurien puhemäärien vuoksi puheluminuutin hinta on yksikköhintoitteluun verrattaessa edullisempaa. Paketin ostettuaan asiakkaalla on käytössä luvattu määrä palveluja käytössään. Mikäli oston yhteydessä sovittuja ehtoja noudatetaan, kertyy asiakkaalla maksettavaksi ainoastaan sovittu summa kuukausittain.

## DNA Aarre

Kun puhut paljon DNA-liittymiin

- 1500 minuuttia puhetta ja
- 1500 tekstiviestä DNA-liittymiin
- 8,90 €/kk

[DNA Aarre hinnasto >>](#)

DNA Aarre kannattaa valita, kun kavereilla tai perheessä on DNA-liittymiä. Kuukaudessa puhut 1 500 dna-dna minuuttia ja lähetät 1 500 DNA-DNA tekstiviestiä. Maksat vain 8,90 euroa.

Kuukausihinnan ylimenevät ja normaalihintaiset puhelut muihin operaattorisuuntiin maksavat 0,09 euroa/min ja tekstiviestit 0,08 euroa/kpl, muut hinnat löydät hinnastosta. DNA Aarre -liittymän avausmaksu on 2,90 euroa, DNA Nettikaupassa 0 euroa.

*Kuva 8. matkapuheluiden hinnat (DNA 2008 [viitattu 29.10.2008]).*

Pakettihinnoittelua käytetään myös useilla muilla aloilla. Asiakkaat voivat ostaa esimerkiksi ulkomaan matkansa paketteina. Näihin paketteihin saattaa matkustamisen lisäksi sisältyä muun muassa majoitus ja erilaiset lisäpalvelut. Asiakkaalla on mahdollisuus muokata tilaustaan haluamillaan toiveilla. Valikoima on yhden tähden hotellista viiden tähden loistoasutuksiin. Matkustaja voi asettaa toiveita mahdollisista retkistä ja muista ohjelmista. Näin paketista muodostuu asiakkaan toiveiden mukainen. Maksettavaksi kertyy lopulta yksi summa. (Kuva 9.)

**Huoneistohotelli Sunset Beach Club**

	<b>Huone</b> yksiö, parveke	<b>Ateriat</b> ei aterioita	<b>Hinta / hlö</b> 505 €	<b>Kokonaishinta</b> 1010 € 	<a href="#" style="background-color: #f4a460; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Jatka</a>
---	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------	--	--

 [Hotelliesittely](#)

---

**Lomahuoneistot Mediterraneo Real**

	<b>Huone</b> kaksio, parveke	<b>Ateriat</b> ei aterioita	<b>Hinta / hlö</b> 515 €	<b>Kokonaishinta</b> 1030 € 	<a href="#" style="background-color: #f4a460; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Jatka</a>
---	---------------------------------	--------------------------------	-----------------------------	--	--

 [Hotelliesittely](#)

Kuva 9. Pakettimatkat (Aurinkomatka 2008 [viitattu 2.11.2008]).

”Osaltaan kiinnostus valmismatkoihin johtuu yksinkertaisesti syystä, että asiakkailta ei ole itse kykyä rakentaa edullista kokonaisuutta. Trendinä ovat siis paketit jotka ovat erittäin muunneltavissa. Enää ei myydä stereomatkoja, mutta asiakkaat ostavat silti mieluummin valmismatkan kuin itseräätälöidyn” (Sipilä 2003, 207).

Kyseistä hinnoittelutapaa käytetään myös tilitoimistoalalla. Sen pakettihinnoittelut vastaavat muiden alojen tapoja. Asiakkaalle tarjotaan peruskirjanpitoa ja ylimääräisiä palveluja erikokoisina paketteina. Pakettien muodot vaihtelevat, mutta periaatteet pysyvät samoina. Osa palveluista on sidottuina pakettiin ja osa on muokattavissa omien toiveiden mukaisesti. (Kuva 10). Tilitoimistoilla paketit koostuvat yleisesti pienempien kokonaisuuksien yhdistämisestä. Suuren palvelumäärän vuoksi yleisesti erotellaan peruskirjanpidon ja esimerkiksi tilinpäätöksen toiminnot toisistaan. Pakettien ulkopuolelle jäävät palvelut veloitetaan yksittäisinä tapahtumina tai aikaperusteisesti. Joissain tilitoimistoissa kaikki palvelut sisältyvät tarjottaviin paketteihin.

---

**Hinnasto 1.1.2009 alkaen:**

<b>KIRJANPITO</b>	<b>alv 0%</b>	<b>sis.alv 22%</b>
<b>XS:</b> 0 – 20 tositetta / kk	60,00 € / kk	73,20 € / kk
<b>S:</b> 21 – 40 tositetta / kk	80,00 € / kk	97,60 € / kk
<b>M:</b> 41 – 60 tositetta / kk	100,00 € / kk	122,00 € / kk
<b>L:</b> 61 – 80 tositetta / kk	130,00 € / kk	158,60 € / kk
<b>XL:</b> 81 – 100 tositetta / kk	155,00 € / kk	189,10 € / kk

**Sisältää:**

Kirjanpidon, kirjanpidon ja asiakkaan tulosteet, alv:n laskennan ja valvontailmoituksen verotoimistoon, puhelinneuvonnan sekä ennakkoverojen seurannan. Lisäksi voidaan sopia tositteiden hakemisesta asiakkaalta.

**Asiakkaan hommat:**

Tositteiden järjestely sovitun aikataulun mukaan.

---

<b>TILINPÄÄTÖS JA VEROILMOITUS</b>	<b>alv 0%</b>	<b>sis.alv 22%</b>
<b>XS:</b> 0 – 20 tositetta / kk	110,00 € / kk	134,20 € / kk
<b>S:</b> 21 – 40 tositetta / kk	130,00 € / kk	158,60 € / kk
<b>M:</b> 41 – 60 tositetta / kk	160,00 € / kk	195,20 € / kk
<b>L:</b> 61 – 80 tositetta / kk	200,00 € / kk	244,00 € / kk
<b>XL:</b> 81 – 100 tositetta / kk	250,00 € / kk	305,00 € / kk

**Sisältää:**

Tilinpäätöksen, tulosteet, mahdollisen alv:n takaisinhaun tai alv:n alarajahuojennushakemuksen, yrityksen veroilmoituksen liitteineen, ennakkoverojen lopullisen tarkistamisen  
HUOM! Mikäli yritys on tilikauden aikana maksanut palkkoja, tilinpäätös on aina vähintään M-kokoa.

**Asiakkaan hommat:**

Tilinpäätös- ja veroilmoitusmateriaali sovitun aikataulun mukaan, mahdollinen toimintakertomus ja pöytäkirjat.

*Kuva 10. Esimerkki pakettihinnastosta (Tilipuoti 2008 [viitattu 5.11.2008]).*

Palvelupakettien suuri tarjonta on johtanut myös valtavaan kysyntään. Osataan vaatia iso- ja palvelukokonaisuuksia, joita ohjaa yksi hinta. Vaikka näitä on mahdollista saada monelta alalta ja erilaisuutta löytyy, on jokaisella pakettimuodolla yhteiset piirteensä. Alasta riippumatta on pakettihinnoittelun tarkoituksena tuottaa asiakkaalle palvelut yhdellä hinnalla. Paketit koostuvat monesta yksittäisestä tapahtumasta tai pienemmistä palvelukoko-



naisuuksista. (Sipilä 2000, 65.) Asiakas ei joudu laskemaan palvelusta syntyviä kuluja, vaan saa valmiiksi lasketun yhden hinnan. Tämä tuo asiakkaalle näkemyksen yksinkertaisuudesta ja edullisuudesta. Kiinnostusta palvelupaketteihin lisää myös fakta, että kaikilla asiakkailla ei ole ammattitaitoa tehdä itselleen edullisinta pakettia. Pakettiratkaisua voidaan pitää asiakkaalle lisäarvon tuottajana. (Sipilä 2003, 207.)

Jos löytyy sopiva pakettimuoto, on se asiakkaalle edullinen. Yksittäin ostettuina tuotteet ovat yleensä hieman kalliimpia kuin nipuittain. Tämän huomaa muun muassa matkapuhelinliittymistä. Pakettiliittymien puheluhinnat ovat huomattavasti halvemmat, mitä minuuttiveloitteisessa liittymässä (Taulukko 10.). Sama asia pätee myös tilitoimistoihin. Palvelupaketteja myyvien tilitoimistojen hinta tositteelta tai vienniltä on halvempi kuin tapahtumakohtainen veloitus. (Liite 1). Niiden edun huomaa erityisesti mikäli pysytään ehtojenmukaisessa toiminnassa. Palvelut pakettien ulkopuolelta voivat nostaa hintaa huomattavasti korkeammaksi. Tämän estääkseen on asiakkaan neuvoteltava yrityksen kanssa parhaiten sopivasta tuotteesta. Lisäarvoa asiakkaalle tuottaa, kun toimittaja vastaa paketin osien yhteensopivuudesta ja antaa takuun kokonaisuuden toimivuudesta. (Sipilä 2003, 207.)

Palvelujen paketoiminen on yritykselle kannattava toimenpide. Se voi tarjota palvelujaan suuren määrän, jolloin siihen kohdistuvat yksikkökustannukset pysyvät pieninä. Kun ne ovat pieniä, voivat yritykset hinnoitella tuotteensa halvalla. Kysynnän ja tarjonnan lain mukaan halvempi hinta pitäisi johtaa kysynnän kasvuun. Halpa hinta on luonnollisesti myös hyvä markkinoinnin tuki. Tämä on nähtävissä muun muassa matkapuhelinoperaattorin tai tilitoimistojen hinnoissa. Mikäli kilpailijoilla ei ole resursseja pakettihinnoittelun kehittämiseen, muodostuu siitä kilpailuvaltti. Näin ollen kilpailija putoaa pois asiakkaan vaihtoehtoista. (Sipilä 2003, 207.)

*Taulukko 10. Puhelujen yksikköhinnat pienenevät palvelupaketin kasvaessa (Telefinland 2008 [viitattu 13.10.2008]).*

<b>Liittymä</b>	<b>Paketin koko min/kk</b>	<b>Hinta/kk/€</b>	<b>Yksikköhinta/€</b>
<b>Pulina</b>	-	-	0,0600
<b>250</b>	250	13,90	0,0556
<b>500</b>	500	17,90	0,0358
<b>1000</b>	1 000	35,80	0,0358
<b>1800</b>	1 800	38,95	0,0216

Pakettiin hinnoitellut tuotteet ovat yleensä aika joustamattomia. Tehdessään sopimusta tuotetta myyvän myyjän kanssa, asiakas sitoutuu noudattamaan tiukkoihin rajoihin asetettuja ehtoja. Mikäli asiakkaalle on laskettu ja neuvoteltu räätälöity tuote ja tarvetta jokaiselle palvelulle löytyy, on pakettihinnoiteltu tuote asiakkaalle edullinen. Jos neuvoteltu paketti ei vastaa asiakkaan tarpeita, voi se olla erittäin kallis. Pakettien ulkopuoliset palvelut ovat yleensä normaaleja toimenpiteitä kalliimpia. Jos asiakas käyttää näitä usein, voi lasku olla sovittua hintaa huomattavasti korkeampi. (Taulukko 11).

*Taulukko 11. Pakettien ulkopuoliset palvelut (Telefinland 2008 [viitattu 13.10.2008]).*

<b>Liittymä</b>	<b>Yksikköhinta/€</b>	<b>Puhelut liittymän ulkopuolelta</b>	<b>Erotus</b>
<b>Pulina</b>	0,0600	0,060	0,000
<b>250</b>	0,0556	0,090	0,034
<b>500</b>	0,0358	0,090	0,054
<b>1000</b>	0,0358	0,090	0,054
<b>1800</b>	0,0216	0,090	0,068

Toisaalta voidaan ajatella, että jos neuvotellussa paketissa on ylimääräisiä palveluja runsaasti, joutuu asiakas maksamaan ylimääräisestä palvelusta. Pakettihinnastot sisältävät yleensä suuren määrän palveluja edullisuuden luomiseksi. Mikäli asiakkaan tarve on pieni, pakettihinnoitellut tuotteet ovat poissuljettavia vaihtoehtoja. Esimerkiksi, jos asiakas puhuu puheluita kuukaudessa 15 minuuttia, on turha valita puhelinliittymää, mihin sisäl-

tyy 1000 minuutin edestä puheluita. Tässä tapauksessa asiakas maksaa käyttämättömistä palveluista.

Paketin palvelut sitovat asiakkaan lisäksi myös yritystä täyttämään tiettyjä vaatimuksia. Paketit ovat kauttaaltaan joustamattomia ja poikkeamat tuotteesta voivat johtaa suuriin kustannuksiin. Jos yritys ei pysty sopimuksenmukaisesti täyttämään palvelun ehtoja on tämän suoritettava korvaavia toimenpiteitä, mitkä saattavat tuoda ylimääräisiä kustannuksia. Mikäli pakettiratkaisut ovat asiakkaalle sopimattomia, voi tämä tiputtaa yrityksen pois tarjouskilpailusta. Yrityksen on löydettävä joustavuutta paketteihinsa ja mitoitettava ne mahdollisten tarpeiden mukaisiksi. (Sipilä 2003, 207.) Kilpailu markkinoilla on kovaa. Tästä johtuen paljon palveluja sisältävien pakettien hinnat ovat usein hyvin alhaiset. Tällaisissa tapauksissa yritys voi joutua hakemaan kannattavuutta lisäpalvelujen avulla. (Sipilä 2003, 303.) Tilitoimiston tapauksessa lisäpalvelut voivat olla muun muassa erilaisia neuvonta- ja koulutuspalveluja.

Jotta pakettihinnoittelu olisi molemmille osapuolille kannattavaa, on suoritettava muutamia toimenpiteitä ennen sopimuksen tekoa. Yrityksen on tehtävä palveluistaan erilaisia ja erihintaisia versioita, jotta asiakkaalle saataisi parhaiten tarpeisiin sopiva vaihtoehto (Sipilä 2003, 140). Ylimääräiset tai puutteelliset palvelut aiheuttavat asiakkaalle ja palvelun tuottajalle taloudellisia tappioita ja ylimääräistä työtä. Asiakkaiden tarpeiden kartoittamisella säästyään jatkossa ylimääräiseltä vaivalta ja saadaan hinnaltaan sopivin palvelu. Myyjän on osattava esittää asiakkaalle oikeat kysymykset, jotta tasapaino tarpeiden ja hinnan välillä säilyy (Sipilä 2003, 432).

Asiakkaiden kysynnän vuoksi tulevaisuudessa on tarjottava palveluita nykyistä yksilöllisemmin. Palvelut on jaettava osiin niin, että niistä voidaan koota asiakkaille sopivia vaihtoehtoja. Sipilän mukaan palveluja pitää voida myydä paloina, osittain paketteina tai kokonaispaketteina. Räätelöidyissä ratkaisuihin jokainen osa hinnoitellaan erikseen. Ne on sovitettava yhteen taloudelliseksi järkeväksi kokonaisratkaisuksi. (Sipilä 2003, 205 – 206.) Tämän toteutumista voidaan helpottaa jakamalla palvelut eri luokkiin. Sipilä (2003,

209) käyttää jaottelussa nimiä perusosa, edellytysosa, välttämättömyysosa, lisäpalveluosa, jatkohyödyntämisosa ja miellyttävyysosa.

Perusosan on oltava mukana jokaisessa paketissa. Tilitoimistoissa esimerkiksi tilinpäätös on tyypillinen perusosa. Edellytysosa luo palvelun käytölle mahdollisuuden. Esimerkiksi uuden asiakkaan aloitustehtävät, kuten tilikartan tekeminen ja yrityksen perustaminen kirjanpito-ohjelmaan ovat edellytysosia. Välttämättömyys osa on mukana kaikissa paketeissa, mutta siitä voi olla erilaisia vaihtoehtoja tarjolla. Kirjanpidon vientien kirjaus on jokaisessa paketissa mukana, mutta niiden määrä vaihtelee asiakkaittain. Lisäpalveluilla kasvatetaan paketin kokonaisarvoa. Näitä ovat esimerkiksi taloushallintoon liittyvä koulutus tai tunnuslukuanalyysit.

Jatkohyödyntämisosat ovat kuin varaosia, niitä on pakko ostaa, jotta palvelua voidaan hyödyntää. Niitä voivat olla esimerkiksi kustannus seuranta, veroilmoitus tai budjetointi. Jatkohyödyntämisosaan jaettavien palvelujen määrään vaikuttaa se, mitä sisällytetään termiin kirjanpidon tai taloushallinnon palvelut. Miellyttävyysosa ei vaikutta palvelun hyödyntämiseen, mutta palvelun käyttö on asiakkaalle miellyttävämpää sen kanssa. Esimerkiksi asiakasneuvonta tai henkilökohtainen kirjanpitäjä ovat miellyttävyysosia. (Sipilä 2003, 209.)

Yritys voi rakentaa edellä mainituista osista 3 - 5 erilaista palvelupakettia. Pakettien hintaa vaihdellaan peruspalveluiden määrä vaihtelemalla. Pakettien hinnat on asetettava loogiseen järjestykseen keskenään. Kalleimmat paketit ovat kokonaisvaltaisempia enemmän palveluja sisältäviä ratkaisuja, kun taas halvimmat ovat kustannustehokkaita palveluja vähemmän tarvitseville. On osoitettava oma kustannustehokkuus ja tuotteiden edullisuus, mutta toisaalta kyky hoitaa isompia kokonaisuuksia. (Sipilä 2003, 302.)

Pakettihinnoittelua käytettäessä kannattaa yrityksen huomioida muutamia asioita. Koska palvelupaketit ovat yleisesti hinnoiteltu valmiiksi erittäin alhaisiksi, kannattaa asiakkaalle tarjota maksuttomia lisäosia hinnan laskemisen sijaan. Yritykselle nämä toimenpiteet

saattavat olla hinnoiteltuina valmiiksi paketin kustannuksiin tai ovat muuten sellaisia toimenpiteitä, joista lisäkustannuksia ei synny. (Sipilä 2003, 209.) Vaikka kyseessä on valmiiksi muokattu palvelu, pitää asiakkaalta vaatia tiettyjä toimenpiteitä. Tämä korostuu erityisesti tilitoimiston asiakirjapainotteisessa ympäristössä. Jos asiakkaan kanssa ei ole sovittu papereiden järjestämisestä, pitää sitä vaatia. Tilitoimistotyö painottuu asiakkaan osto- ja myyntilaskujen käsittelyyn. Tilitoimistot joutuvat tekemään ylimääräistä hinnoittelematonta työtä, mikäli asiakkaan paperit ovat sekaisin. Tämä asia on huomioitava hinnoiteltaessa ja palveluita kehitettäessä tai vaadittava sitä asiakkaalta.

Pakettihinnoittelu koostuu monesta osasta. On osattava kattaa omat kustannukset ja asetettava riittävät katteet. Vaikka eri osille muodostuu oma hintansa, niiden poistaminen tai lisääminen palveluun ei tarvitse tapahtua samassa suhteessa. Hinnoittelija asettaa hinnat tuotteittain. Kun tuote on merkittävä osa palvelupakettia ja se poistetaan siitä, on huomioitava, että hinta ei laske täyttä hinnoiteltua osaa. Tuotteiden suuren lukumäärän vuoksi yksikkökohtainen kate on pieni. Kun palvelun määrä paketin sisällä pienenee, on yksikkökohtaisen katteen noustava.

### **4.3 Palvelujako**

Selkeyden vuoksi käytetään jatkossa palveluosista nimikkeitä ydinpalvelu ja lisäpalvelu. Ydinpalveluihin sisällytetään Sipilän mainitsevat perus- ja välttämättömyysosat. Lisäpalveluihin kuuluvat lisäpalveluosa, jatkohyödyntämisosa ja miellyttävyysosa. Jaottelussa ydinpalvelut sisältyvät jokaiseen palvelupakettiin, mutta niiden sisältöä voidaan vaihdella. Lisäpalveluita tarjotaan asiakkaalle, jotta hän hyödyntää palvelua paremmin. Nämä ovat suurimmalle osalle asiakkaita ylimääräisiä palveluita. Niistä voi silti olla hyötyä yritykselle toimintaansa kehittäessä.

Hinnoittelun kannalta vaikeuden muodostaa jaottelu ydin- ja lisäpalvelujen välillä. Selkeä hinnoittelua tavoitellessa voi ydinpalvelujen joukossa olla paljon lisäpalveluihin kelpaavia osia. Hinnoittelun kannattavuuteen keskittyvä voi vastaavasti luokitella lisäpalvelui-

hin paljon ydinpalveluita. Selkeä hinnoittelija menettää osan tuotoista. Kannattavuuteen keskittyvä hinnoittelija menettää asiakkaitaan epäselvillä ja kalliilla hinnoilla. Hän menettää hinnoittelutavan hyödyn turhalla kikkailulla. (Sipilä 2003, 477.) Tasapainon saavuttaminen näiden välillä on hinnoittelun toimivuuden kannalta keskeisin edellytys.

Ydinpalvelujen ja lisäpalvelujen tasapainon saavuttaminen on myös tilitoimistoissa haastavaa. Jaottelua vaikeuttavat kaksi asiaa. Yhtenäisen hinnoittelutyylin puuttuminen markkinoilta aiheuttaa samoille palveluille eri termejä. Toisaalta samat termit voivat tarkoittaa eri asioita. Esimerkiksi ydinpalveluksi luokiteltavasta peruskirjanpidosta käytetään muun muassa termejä *juokseva kirjanpito*, *kuukausittainen kirjanpito* ja *kirjanpito*. Näiden sisältö vaihtelee toimistoittain. Peruskirjanpito sisältää suppeimmillaan vain kirjanpidon vientien kirjauksen. Laajemmassa kokonaisuudessa toimistot voivat sisällyttää siihen arvoisäveron valvontailmoituksen ja muut viranomaisasiat. Suppeamman käsitteen toimisto hinnoittelee nämä palvelut erikseen. (Liite 1).

Ongelma tilitoimistojen palvelujen jaossa on lisä- ja ydinpalvelun ymmärtäminen termeinä. Mikä palvelu mielletään ydinpalveluksi? Mikä on asiakkaalle tarjottavaa lisäpalvelua? Peruskirjanpito on tyypillinen ydinpalvelu. Siihen sisällytetään vientien kirjaus, tilinpäätös, veroilmoitus ja viranomaisilmoitukset. Ne ovat pakollisia jokaiselle asiakkaalle. Palkanlaskentaan liittyvät toimenpiteet ovat myös erittäin yleisiä tilitoimistopalveluja. Silti ne ovat lähtökohtaisesti lisäpalveluita, koska jokaisella asiakkailla ei ole palkanlaskentaan tarvetta. Isojen asiakkaiden paketeissa se voi olla ydinpalveluna. Samanlaisia palveluita ovat esimerkiksi neuvonta, reskontrat, budjetointi ja kustannusseuranta. Näistä neuvonta kuuluu jossain määrin työn yleisiin tehtäviin. Jos siitä laskutetaan erikseen asiakasta, on kyseessä lisäpalvelu. Budjetointi, kustannusseuranta tai reskontrat ovat palkanlaskennan tavoin perinteisiä palveluita isoille asiakkaille. Pienille asiakkaille ne ovat joko turhia tai sitten ne tehdään itse. Tällä perusteella lisäpalvelut olisivat parempi vaihtoehto. Lisäpalveluihin sijoittamista voidaan perustella myös hinnoittelun kannattavuudella. Yleensä isot asiakkaat saavat pienempiä edullisemmilla yksikköhinnoilla toimenpiteet, kuten vientien kirjaukset. Käytännössä tämä heikentää asiakaskohtaista kannattavuutta.

Sitä voidaan parantaa myymällä toiminnan kannalta tärkeitä lisäpalveluita erityisesti isoille asiakkaille. Perinteisiä lisäpalveluita ovat muun muassa raportit, koulutus ja analyysit.

## Palvelut ja toimintatavat

Toimistossamme työskentelee kaksi KLT-kirjanpitäjää ja yhteensä yhdeksän taloushallinnon ammattilaista, jotka palvelevat seuraavissa asioissa:



- Ydinpalvelut
  - kirjanpito
  - palkanlaskenta
  - maksuliikenne
  - laskutus ja perintä
  - tilinpäätökset ja veroilmoitukset
  - sähköiset kokonaisratkaisut
  - raportit ja analyysit
  - yrityksen perustaminen
  - muu neuvonta ja konsultointi
  - kaupparekisteriasiat
  - henkilöstön vuokraus
  - sisäinen laskenta
  - tunnusluvut ja alan toimialavertailut
- Tukipalvelut
  - ESR-osaaminen
  - rahoituskonsultointi
  - Finnveran ja Tekesin raportointi ja hakemukset
- Lisäpalvelut
  - koulutus
  - hallitustyöskentely
  - management leasing
  - lakiasiainpalvelut
  - tilintarkastus
  - sovellusratkaisut
  - ASP-palvelut

*Kuva 11. Tilitoimisto Eliko Oy:n palvelujako (Eliko 2008 [viitattu 11.11.2008]).*

Yllä olevassa esimerkissä Tilitoimisto Eliko Oy on tulkinnut kaiken kirjanpitoon liittyvän ydinpalveluiksi (Kuva 11.). Tilitoimiston pääasiallinen tehtävä on asiakkaiden kirjanpidon tekeminen. Se ei kuitenkaan tarkoita, että jokainen siihen liittyvä työtehtävä olisi

ydinpalvelua. Näitä palveluita se tarjoaa asiakkaille ensisijaisesti. Tuki- ja lisäpalvelut se hallitsee. Niitä tarjotaan tarvittaessa. (Kuva 11).

Palvelunjaon selkeyttä heikentää liian yksityiskohtainen palvelujen erittely. Lisäksi niiden jako vain kolmeen ryhmään aiheuttaa pitkiä yhtenäisiä listoja. Näitä on hankala lukea. Palveluille voitaisiin antaa alaryhmiä, kuten kirjanpito, hallinto ja analyysit. Niihin jaoteltaisiin sopivat palvelut. Alaryhmien käyttö ei estä ydin- ja lisäpalvelujaon käyttöä, koska ainoastaan yrittäjän tarvitsee tuntea jaottelu. (Kuva 11).

## Tilitoimiston palvelut

### Kirjanpito

- juokseva kirjanpito
- päiväkirjat
- tuloslaskelmat
- taseet
- tase-erittelyt
- reskontrat
- ALV kuukausi- ja vuosi-ilmoitukset
- tilinpäätökset
- veroilmoitukset
- ALV-palautukset
- kustannusseuranta
- verosuunnittelu

### Palkanlaskenta

- palkkalaskelmat
- palkkakortit ja palkkatodistukset
- ennakonpidätys- ja sotumaksujen ilmoitukset
- vuosi-ilmoitukset
- tilinpäätökset
- lomapalkat
- lopputilit
- LEL-, TaEL-, TEL-ilmoitukset
- matkakorvaukset, luontoisedut



### Yhtiöoikeudelliset palvelut

- perustamistoimet
- ilmoitukset kaupparekisteriin
- lopettamistoimet
- yhtiöjärjestyksen muuttaminen
- osinkoasiat
- osakepääoman korotus
- osakekauppajärjestelyt
- kauppakirjat, pöytäkirjat
- edustuston rekisteröinti
- asiamiespalvelut

### Muut toimistopalvelut

- veroedustaja Suomessa
- sihteeripalvelut
- edustuspalvelut
- osoitepalvelu
- asiakirjojen kopiointi ja monistus
- asiakirjojen laadinta
- asiakirjojen arkistointi
- pdf- lomakkeiden laadinta
- kaupallisten avustajien palvelut
- markkina-analyysit

Kuva 12. Ellax Oy:n palvelujen jaottelu (Ellax 2008 [viitattu 12.11.2008]).

Ellax Oy:n palveluluettelossa on jaettu tehtävät niitä kuvaavien otsikoiden alle. Tämä selkeyttää tarjottaviin palveluihin tutustumista. Ellaxin palvelulistassa nimikkeitä ei ole varsinaisesti jaettu ydin- ja lisäpalveluihin. Tästä huolimatta voidaan päätellä, että ylimpänä olevat *Kirjanpidon* ja *Palkanlaskennan tehtävät* muodostavat Ellaxin tärkeimmät palvelualueet. Niiden alla olevista tehtävistä muodostuisi pakettihinnoittelun ydinpalvelut. *Yhtiöoikeudelliset palvelut* ja *Muut toimistopalvelut* ovat selkeitä lisäpalveluita. (Kuva 12).

TradeTase tarjoaa asiakkailleen perinteisiä tilitoimistopalveluita. Asiakkaiden on mahdollista saada peruskirjanpidon lisäksi muun muassa tunnuslukuanalyysija tai liiketoiminnan kehittämisprojekteja. Suurin osa asiakkaista tarvitsee ainoastaan kirjanpidon, tilinpäätöksen ja veroilmoituksen. Noin puolet asiakkaista on arvolisäverovelvollisia. Palkanlasken-

taan on joka kolmannella, joista muutamien palkat lasketaan TradeTaseessa. Muiden kohdalla palkanlaskenta huomioidaan vain kirjanpidon kirjauksissa (Vesanen 17.10.2007). Näiden tietojen pohjalta, jaettiin TradeTaseen palvelut seuraavasti ydin- ja lisäpalveluihin:

### **Ydinpalvelut**

- **Uuden asiakkaan aloitustehtävät**
  - Tilikartan sovittaminen kirjanpito-ohjelmaan
  - Yrityksen perustaminen ohjelmiin
- **Peruskirjanpito**
  - Viennit (sisältää tiliöinnin, kirjaukset ja vientiselitykset)
- **Tilinpäätös- ja tasekirja**
  - Tilinpäätösviennit
  - Tase ja tuloslaskelma
  - Liitetiedot
  - Pääkirja
  - Päiväkirja
  - Tase-erittely
  - Tilinpäätösmerkinnät

### **Lisäpalvelut**

- **Palkkalaskenta**
  - Palkanlaskenta
  - Asiakirjojen hoito
- **Veroneuvonta**
  - Arvolisäveron kuukausi-ilmoitukset
  - Veroilmoituksen täyttö
  - Neuvonta vero-ongelmissa
- **Seurantapalvelut**
  - Budjetointi
  - Kustannuseuranta(kustannuspaikat)
  - Myyntireskontra
  - Ostoreskontra
  - saldojen tarkastus
  - välitilinpäätös
- **Muut**
  - Koulutus
  - tunnuslukuanalyysit
  - Opinnäytetyöt (aihe yrittäjän tarpeiden mukaan esimerkiksi analyysit, verosuunnittelu, kassajärjestelmän kehittäminen)

Jaottelun avulla muodostetaan TradeTaseelle 3 - 5 erilaista pakettia, jotka ovat perusteena asiakkaan toimeksiantoneuvotteluissa. Ydinpalveluiden laajuus vaihtelee paketeittain. Niiden kokoa vaihdellaan vientien määrän mukaan. Ensisijaisesti suurin osa lisäpalveluista sisällytetään palvelupaketteihin vasta toimeksiantoneuvotteluissa. Laajimmissa pakettivaihtoehtoissa sisältöön sisältyy myös palkanlaskenta, arvolisäveron valvontailmoitukset ja veroilmoitus.

#### **4.4. Hinnastoportaat**

Suurin osa TradeTaseen asiakkaista on pieniä kirjanpitovelvollisia, joiden kirjanpito koostuu muutamista päivittäisistä tapahtumista. Kuitenkin asiakkaiden tarpeet vaihtelevat, joten tarvitaan sisällöltään ja kooltaan erilaisia palvelupaketteja. Asiakkaiden toiminta eroaa myös toisistaan. TradeTaseen asiakaskunta koostuu arvonlisäverovelvollisista yrityksistä, erityyppisistä yhdistyksistä ja palkkaa maksavista asiakkaista. Nämä vaativat kirjanpidoltaan eri toimintoja, joten erikokoiset ja -hintaiset palvelupaketit ovat perusteltuja. Palvelupaketteja laadittaessa ei tule kiinnittää huomiota pelkästään nykyisiin asiakkaisiin. Järjestelmän on houkuteltava uusia asiakkaita.

Palvelupaketin perustana toimivat TradeTaseen ydinpalvelut. Niiden sisältöä ja kokoa vaihtamalla on kehitetty TradeTaseelle neljä peruspalvelukokonaisuutta. Nämä palvelupaketit kattavat sekä nykyisten että potentiaalisten uusien asiakkaiden tarpeet. Pakettien sisältömäärä kasvaa pienen yrityksen että suuremman yrityksen tarpeisiin sopivaksi kokonaisuudeksi. Mitä enemmän palveluja paketti sisältää sitä pienempi on yksittäisen toimenpiteen hinta. Tämä tarkoittaa TradeTaseelle pienempää katetta, joten lisäpalvelujen myynti korostuu.

Yritykset jaetaan mikro-, pieniin- ja keskisuuriin- sekä suuriin yrityksiin. Mikroyrityksessä on oltava alle kymmenen työntekijää ja liikevaihto ja taseen loppusumma saa olla korkeintaan 2 miljoonaa euroa. Mikroyrityksen on täytettävä myös riippumattomuussuhde. Sen perusteella pääomasta tai osakkeista ei saa olla yli 25 prosenttia sellaisten yritysten

yhteisomistuksessa, joihin ei voida soveltaa joko pk-yrityksen tai pienen yrityksen määritelmää. (Tilastokeskus 2008a [viitattu 15.11.2008].)

Pienissä ja keskisuurissa yrityksissä työsuhteessa on enintään 249 työntekijää. Niiden liikevaihto on korkeintaan 50 miljoonaa euroa ja taseen loppusumma enintään 43 miljoonaa euroa. Pienten ja keskisuurten yritysten riippumattomuussuhteiden mukaan niiden pääomasta tai äänivaltaisista osakkeista ei saa olla yli 25 prosenttia sellaisen yrityksen omistuksessa, joka ei täytä pk-yrityksen määritelmää. (Tilastokeskus 2008b [viitattu 5.11.2008].) Suuret yritykset ylittävät nämä mikro-, pienille ja keskisuurille yrityksille asetetut ehdot.

TradeTaseen asiakkaat ovat mikroyrityksiä ja erikokoisia yhdistyksiä. Tämä on huomiotava luotaessa palvelupakettien portaita. Suunnitelmallisesti pienin paketti sisältää vain pakolliset palvelut mahdollisimman suppeasti. Tämä paketti soveltuu yhdistyksille tai yrityksille, joilla on tilitapahtumia vuodessa muutamia kymmeniä. TradeTaseen laajin palvelupaketti laaditaan suurimpien asiakkaiden tarpeiden mukaan. Siihen kuuluvat keskeisimmät taloushallinnon palvelut. Niiden määrä on arvioitu TradeTaseen asiakkaiden mukaan. Näiden lisäksi muodostetaan keskikokoisille asiakkaille soveltuvia palvelupaketteja, jotta hinnasto olisi toimiva kaikille asiakkaille. Tavoitteena on sujuva ja tasainen hinnasto. Jos paketti ei täytä asiakkaan tarpeita, voi hän täydentää sitä lisäpalveluilla.

Palvelupaketit saavat nimensä ydinpalvelujen määrän mukaan. Ydinpalvelujen pohjana on peruskirjanpito ja tilinpäätös. Lisäpalvelut ovat vapaaehtoisia ja niiden vaikutus näkyy lopullisessa hinnassa. Peruspalvelupakettien rinnalle tehdään muutamia valmiita palvelupaketteja, joihin sisältyy myös tietty määrä lisäpalveluja. Näissä paketeissa valitut ydin- ja lisäpalvelut ovat pakollisia, niitä ei voi poistaa. Asiakas hyötyy paketeissa edullisimmista yksikköhinnoista, joita tilitoimisto voi tarjota etukäteen tiedossa olevan tilauskoon ansiosta. Jos asiakas ei saa paketista kaikkia tarvitsemiaan etuja, voi hän valita lisäpalvelujen joukosta täydentävät palvelut. Nämä lisätään laskun summaan.

Valitsimme TradeTaseen hinnoittelun perusyksiköksi viennin. Asiakkaan kanssa käytävissä sopimusneuvotteluissa toiminnan kokoa selvitetään myynti- ja ostolaskujen määrään avulla. Paketin hintaa laskettaessa asiakkaan ilmoittamat osto- ja myyntilaskut muutetaan kertoimen avulla vienneiksi. Laskun perusteella tapahtuva selvitys on asiakkaille selkeämpi, koska käytetyt termit ovat tuttuja. Koon määrittämisessä on vaarallista käyttää vientien määrä, koska sen merkitys asiakkaalle on epäselvä. Tilitoimistoille vienti antaa tarkemman tiedon laskutusta varten. Paketin lopullinen hinta muodostuu tilikauden vientien määrästä. Se vaikuttaa sekä kirjanpidon että tilinpäätöksen hintaan (Taulukko 12.).

*Taulukko 12. Ehdotus TradeTaseen porrastetusta viennistä*

<b>Paketti</b>	<b>vientejä</b>	<b>Kirjanpito/€</b>	<b>Tilinpäätös/€</b>	<b>Hinta/€</b>
mikro	0 - 200	<b>x/kk</b>	<b>x</b>	x
pieni	201 - 1000	<b>x/kk</b>	<b>x</b>	x
keskisuuri	1001 - 2000	<b>x/kk</b>	<b>x</b>	x
suuri	2001 - 4000	<b>x/kk</b>	<b>x</b>	x

Asiakas valitsee neuvottelutilanteessa tilitoimiston kanssa lisäpalveluista ne, mitkä ovat tarpeellisia. Tässä vaiheessa tilitoimiston on myytävä osaamistaan niissä lisäpalveluissa joita asiakas mahdollisesti tarvitsee. Asiakas ei välttämättä tiedä palvelujen tuomasta edusta, joten tilitoimistolla on velvollisuus esittää ne asiakkaalle. Näiden palvelujen hinnat selviävät toimenpidehinnastosta (Taulukko 13.).

Taulukko 13. Ehdotus TradeTaseen eritellystä hinnastosta

	<b>Palvelu</b>	<b>Hinta/€</b>
	<b>Peruskirjanpito</b>	
<b>1</b>	Vienti	0,00
	<b>Tilinpäätös</b>	
<b>2</b>	Tilinpäätösviennit	x/vienti
<b>3</b>	Tase	x/kpl
<b>4</b>	Tuloslaskelma	x/kpl
<b>5</b>	Pääkirja	x/kpl
<b>6</b>	Päiväkirja	x/kpl
<b>7</b>	Tase-erittely	x/kpl
	<b>Uuden asiakkaan aloitustehtävät</b>	
<b>8</b>	Tilikartan sovittaminen ohjelmaan	x/kerta
<b>9</b>	Yrityksen perustaminen ohjelmiin	x/kerta
	<b>Palkkalaskenta</b>	
<b>10</b>	Palkanlaskenta	x/henkilö/kerta
<b>11</b>	Vuosi-ilmoitukset	x/kappale
	<b>Seurantapalvelut</b>	
<b>12</b>	Myyntireskontra	x/tapahtuma
<b>13</b>	Ostoreskontra	x/tapahtuma
<b>14</b>	Budjetointi	x/kerta
<b>15</b>	Kustannusseuranta(kustannuspaikat)	x/kuukausi
<b>16</b>	saldojen tarkastus	x/kerta
<b>17</b>	Välitilinpäätös	x/kerta
	<b>Veroneuvonta</b>	
<b>18</b>	Arvolisäveron kuukausi-ilmoitukset	x/kerta
<b>19</b>	Veroilmoituksen täyttö	x/kerta
<b>20</b>	Neuvominen vero-ongelmissa	x/kerta
	<b>Muut</b>	
<b>21</b>	Koulutus	x/kerta
<b>22</b>	Tunnuslukuanalyysit	x/kerta
<b>23</b>	Opinnäytetyöt	x/työ

Hinnat perustuvat III-tason sisäiseen hinnastoon. Siellä on eriteltyinä tilitoimiston toiminnasta aiheutuvat kustannukset. Ne on jaettu eri toimenpiteille niiden käytön mukaan. Esimerkiksi paperinkulutuksesta aiheutuneet kustannukset on jaettu kirjanpitoon, tilinpäätökseen ja neuvontaan tulostettujen paperien määrän perusteella. Sellaiset kustannukset, joita ei voida suoraan kohdistaa tietylle toimenpiteelle, lisätään työn laajuuden perusteella asi-

akkaiden laskuun. Näitä ovat muun muassa toimitilan vuokra, työntekijöiden koulutus ja toimiston siivous. Kohdistamattomat kustannukset on huomioitava järjestelmässä, koska toimiston asettaman hinnan on katettava myös niiden kulut (Laitinen 2007, 36).

Työtehtävistä kirjataan ylös muun muassa käytetty aika ja kuluneet toimistotarvikkeet. Esimerkiksi yhden henkilön palkanlaskentaan on käytetty aikaa tunti, tulostettu kolme paperia ja lähetetty kaksi postilähetystä. Nämä toimenpiteet suorittanut henkilö kirjaa kustannusseurantaohjelmaan tiedot. (Taulukko 14). Hintoja tarkastettaessa hinnoittelija huomioi työntekijän merkinnät muiden hinnoitteluun vaikuttaviin asioiden ohella.

*Taulukko 14. Kustannusseurantataulukko*

**Palkanlaskenta**

Päivä	Käytetty aika/h	Paperin kulutus/kpl (arvio)	Yhteydenpito puhelimella/min	Postituskulut/€	Muuta
11.11.2008	3	10	8	1,6	
9.12.2008	2	15	12	2,4	asiakkaan neuvontaa 10min
9.1.2009	5	25	3	3,2	1 kpl faksin lähetys

Kun järjestelmä toimii oikein, tuottaa se paljon tietoa yritykselle ja asiakkaalle. Tarkka kustannusten seuranta helpottaa hinnoittelua. Tapahtumakohtaisesta hinnastosta on helppo koota pakettiratkaisuja. Ne tuovat asiakkaalle paljon palveluja mahdollisesti edulliseen hintaan. Selkeä tapahtumakohtainen hinnasto auttaa asiakasta hahmottamaan hinnoittelun perusteet ja valitsemaan lisäpalveluja.

Kustannusten seuranta on yritykselle tärkeä toimenpide. Äärimmäisyyksiin vietyinä yritys seuraa mustepisaran tarkkuudella oman toimintansa kustannuksia. TradeTaseen järjestelmässä on kaikkein pienimmät toimenpiteet jätetty erittelystä pois. Tällaisia ovat esimerkiksi tulostimen värikasetin kulutus, jonka valmistajat lupaavat sille 5 000 paperin tulostusmahdollisuuden. Miten pystytään todella määrittämään yhden paperin tulostuksen musteen määrä? TradeTaseen järjestelmässä tällaiset ongelmat on ratkaistu kohdistamalla

mustekustannukset paperinkulutuksen perusteella hintoihin. Samaa periaatetta noudatetaan muissa pienissä kustannuksissa. Toimiston ei siis tarvitse laskea näppäimistön kulumista tai tuolin renkaiden lattiaan kohdistamia kulumia, vaan huomioida tulevat investointisuunnitelmat ja selkeät toimenpiteisiin kohdistuvat kulut.

#### **4.5 Hinta-arviolomake**

Tilitoimisto tarvitsee erilaisia kyselytekniikoita kahdessa eri tilanteessa, kun keskustellaan palvelupaketeista asiakkaiden kanssa. Yrityksen koko, laajuus ja taustatiedot on selvitettävä mahdollisimman tarkkaan hintaa selvittämiseksi. Toisaalta lisäpalveluiden myynnin yhteydessä asiakkaan piileviä tarpeita selvitetään markkinoinnista tutulla kyselytekniikalla (Uskali 1995, 134). Tässä kappaleessa perehdytään erityisesti asiakastietojen keräämiseen, jota tarvitaan palvelupaketin hinnan määrittelyssä. Kysymyksien laadinnassa oletetaan selvityksen tapahtuvan ensisijaisesti tilitoimiston kotisivuilla. Kyselypohjaa voidaan käyttää myös asiakastapaamisessa. Silloin apuna käytetään joko kannettavaa tietokonetta tai paperille tulostettuja lomakkeita.

Hinnoittelua selvittävät kysymykset jaetaan kolmeen luokkaan tausta-, tarve- ja lisäpalvelukysymyksiin. Kysely aloitetaan asiakkaan kannalta helpoilla taustakysymyksillä. Niistä on hyötyä myös tilitoimistolle, koska niillä voidaan selvittää asiakkaan sopivuus toimistolle. Tarvekysymyksillä selvitetään asiakkaan tarvitseman palvelupaketin hintaluokka. Lisäpalvelukysymyksillä selvitetään mahdolliset lisäpalvelut. Selvitysten jälkeen voidaan asiakkaalle kertoa melko tarkka hinta-arvio palvelupaketin toteuttamisesta.

Tilitoimistossa hintatason määrittelyyn vaikuttaa ensisijaisesti kirjanpidon koko. Ison asiakkaan kirjanpitolasku on suurempi kuin pienen asiakkaan. Hintaan vaikuttaa myös tarvittavien palveluiden laajuus. Tilitoimistoilta kirjanpidon ja tilinpäätöksen tekemiseen kuluu vähemmän aikaa kuin koko taloushallinnon hoitamiseen. Tästä johtuen lasku on euromääräisesti pienempi asiakkaalle.



Palvelun laajuuden ja kirjanpidon koon selvittäväillä kysymyksillä saadaan selville alustava hinta-arvio työlle. Asiakkaan kannalta on tärkeää, että se voidaan selvittää mahdollisimman nopeasti. Kysymysten asettamisessa on otettava huomioon niiden laatu ja määrä suhteessa saavutettaviin tuloksiin. Hyvällä kysymyksellä saatetaan selvittää useamman kysymyksen vastaus. Toisaalta liian yksityiskohtaisen tiedon kerääminen ei välttämättä ole edes myyjän etu. Jos kolmella kysymyksellä voidaan selvittää hintataso 10 prosentin tarkkuudella, ei välttämättä kannatta tehdä 17 kysymystä lisää selvittäääkseen tarkkuutta viidellä prosentilla (Laitinen 2007, 41). Liian tarkat arviot voivat sitoa myyjän annettuun hintatasoon. Ne eivät ole tarjouksia tai sopimuksia, mutta uskottavuuden vuoksi niiden on vastattava lopullista hintatasoa. Tästä johtuen yllättäviä kustannusten nousuja voi olla vaikeaa sisällyttää kesken sopimuskauden asiakkaan hintoihin. Vaikka tilitoimiston yleisissä sopimusehdoissa mainitaan, että palvelujen hintoja voidaan korottaa kesken sopimuskauden (Talouhallintoliitto 2004.). Edellytyksenä on, että joku seuraavista kohdista toteutuu sopimuskauden aikana:

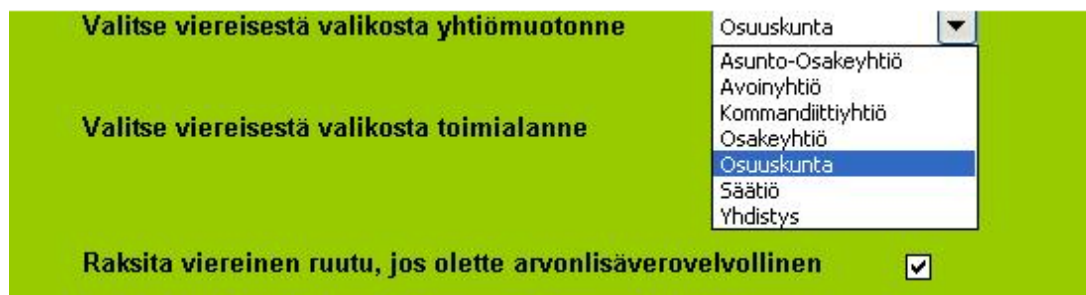
”16. Mikäli työvoimakustannukset tai muut maksujen määräytymisperusteet muuttuvat, tilitoimistolla on oikeus muuttaa maksuja vastaavasti.

17. Jos nämä sopimuksessa noudatetut yleiset sopimusehdot muuttuvat, tilitoimistolla on oikeus muuttaa sopimusehtoja korvaamalla yleiset ehdot muutetuilla yleisillä sopimusehdoilla.

19. Mikäli lainmuutoksen tai viranomaismääräyksen vuoksi maksut tai maksujen perusteet muuttuvat, tilitoimistolla on oikeus muuttaa maksuja vastaavasti.” (Talouhallintoliitto 2004 [viitattu 25.11.2008].)

Yleensä hintaa selvitetessä ensimmäinen avauskysymys liittyy koon määrittämiseen. Tilitoimistoissa ensimmäinen tarvekysymys on todennäköisesti tilitapahtumien tai tositteiden määrä. Kysymykset oli parempi aloittaa kuitenkin selvittämällä asiakkaan taustatiedot.

Ensimmäiseksi taustakysymykseksi asetetaan yhtiömuodon selvittämisen. Sovelluksessa tämä toteutetaan vaihtoehtokysymyksenä. Tilitoimistoissa tämän kysymyksen perusteella asiakas saatetaan asettaa tietylle kirjanpitäjälle. (Kuva 13). Seuraavaksi kysytään asiakkaan liikevaihtoa. Tämä on ensimmäinen kysymys, jolla selvitetään voiko toimisto hoitaa asiakkaan kirjanpidon. Käytännössä asiakas näppäilee lomakkeeseen liikevaihtonsa suuruuden. Jos liikevaihto on ylittää toimiston ennalta asettaman ylärajan, näytölle ilmestyy teksti. Siinä ilmoitetaan, että toimistolla ei ole resursseja hoitaa asiakkaan kirjanpitoa. Tekstin lopussa on internetosoite, josta saa muiden alueen tilitoimistojen yhteystiedot. (Kuva 14). Taustatiedoissa kysytään lisäksi asiakkaan toimialaa ja mahdollisesti työntekijöiden määrää. Toimiala kysytään vaihtoehtokysymyksenä. Siinä tilitoimisto asettaa vaihtoehtoiksi ne toimialat, jotka se entuudestaan hallitsee sekä vaihtoehdon muu, mikä. Tämän perusteella toimisto voi huomioida alan erityisluonteen hinnoittelussa ja tarkentaa arviota. Toisaalta, jos toimiala on toimistolle uusi, voidaan hinta-arvion lopussa mainita, että hinta on vasta suuntaa antava. Tarkemman hinnan asiakas saa vasta sopimusneuvotteluiden alussa. Työntekijöiden määrää voidaan kysyä joko taustakysymyksissä tai lisäpalvelukysymyksissä. Tietoa tarvitaan erityisesti, jos asiakas tilaa myös palkanlaskennan palvelut tilitoimistolta.



The image shows a green form with three sections. The first section is titled "Valitse viereisestä valikosta yhtiömuotonne" and contains a dropdown menu with the following options: Osuuskunta, Asunto-Osakeyhtiö, Avoinyhtiö, Kommandiittiyhtiö, Osakeyhtiö, Osuuskunta (highlighted in blue), Säätiö, and Yhdistys. The second section is titled "Valitse viereisestä valikosta toimialanne" and is currently empty. The third section is titled "Rakset viereinen ruutu, jos olette arvonlisäverovelvollinen" and has a checked checkbox.

Kuva 13. Malli vaihtoehtokysymyksestä



Kuva 14. Liian suuri liikevaihto

Viimeisenä taustakysymyksenä kysytään onko asiakas arvonlisäverovelvollinen. Tämä on tilitoimistolle erittäin tärkeä tieto, koska se vaikuttaa työn laajuuteen ja säännöllisyyteen. Asiakkaiden kirjanpitoa ei ole pakko tehdä joka kuukausi. Arvonlisäveron valvonta-ilmoitukset edellyttävät, että myynnin ja ostojen määrä on tiedossa joka kuukausi. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kirjanpitoa tehdään kuukausittain. Arvonlisäverovelvollisten asiakkaiden kirjanpito tehdään usein suoriteperusteisesti, jotta arvonlisäverolliset myynnit ja ostot saadaan kohdistettua oikeille kuukausille. Suoriteperusteisessa kirjanpidossa myynti- tai ostolasku kirjataan ensimmäisen kerran laskun päiväyksen mukaan. Toinen kirjaus tapahtuu, kun lasku on maksettu. Tämä tarkoittaa noin puolitoista kertaa enemmän vientejä kuin maksuperusteinen kirjanpito. Siinä tapahtumat kirjataan maksuajankohdan mukaan.

Toisella tarvekysymyksellä selvitetään asiakkaan tilitapahtumien tai tositteiden määrän. Tämä kysymys on yksinkertainen, mutta ongelmaksi siinä muodostuu käytettävä termi. Useimmat tilitoimistot käyttävät laskutusperusteena vientien määrää. Sen käyttäminen kysymyksessä on riskialtista. Harva asiakas tietää, mitä viennillä tarkoitetaan. Vielä harvempi osaa arvioida omien vientien määrän. Asiakkaan kannalta selkein termi olisi lasku. Sen vaarana on, että ilmoitetaan ainoastaan ostolaskut ja unohdetaan myyntilaskut. Tätä termiä käyttäessä tilitoimiston pitää määritellä laskulle ja viennille tietty muuntokerroin, jos se aikoo edelleen käyttää vientiveloitusta. Kolmas käytettävissä oleva termi voisi olla tilitapahtumat, joiden määrä saadaan selville tiliotteista. Tässä ongelmaksi muodostuu käteiskassatapahtumien selvittäminen. Lisäksi tilitapahtumille olisi kehitettävä muuntoker-

roin vientien määrän selvittämiseksi. Työn kyselylomakkeeseen valitaan muodoksi lasku. Se kysytään kaksiosaisena. Ensinnä pyydetään ostolaskujen määrä ja tämän jälkeen myyntilaskujen. Tämän katsotaan olevan selkein kysymys kirjanpidon koon selvittämiseksi. Vientikertoimeksi asetetaan 1,5. Kysymysten ja kertoimien käyttö tositilanteessa osoittaa oliko valinta oikea. Laskujen määrän selvittyä ilmoitetaan asiakkaalle vastausten perusteella sopivin peruspalvelupaketti ja hinta (Kuva 15.).

**Teille suositeltava palvelupaketti on:**

Keskisuuri se sisältää enintään 400 Laskua vuodessa sekä tilinpäätöksen  
Paketin hinta-arvio on

**707,33**

*Kuva 15. Esimerkki suositeltavasta peruspalvelupaketistä*

Tämän jälkeen siirrytään lisäpalveluiden valitsemiseen. Kyselyn tapahtuessa internetissä lisäpalveluiden tarvekartoitus on asiakkaan vastuulla. Jos kysely täytetään asiakastapaamisessa, on lisäpalveluiden myynti asiakkaalle toimiston edustajan vastuulla. Erityisesti harvinaisemmat lisäpalvelut, kuten tilinpäätösanalyysit ja liiketoiminnan kehittämissuunnitelmat, edellyttävät hyviä myyjän taitoja toimiston edustajalta. Näissä tilanteissa on hallittava markkinoinnista tutun tarvekyselyn tekniikat. Niillä selvitetään asiakkaiden piilevät tarpeet ja osoitetaan asiakkaan tarvitsevan tarjottavaa lisäpalvelua. Kyselytekniikan ideana on johdatella asiakas tunnistamaan ja kertomaan tarpeistaan (Uskali 1995, 134).

Lisäpalveluiden kysely tapahtuu kyllä ja ei vaihtoehtoja valitsemalla. Lisäksi vastausvaihtoehdosta riippuen asiakkaalle saatetaan esittää lisäkysymys. Esimerkiksi asiakkaan valitessa palkanlaskennan näytölle ilmestyy jatkokysymys, jossa kysytään palkallisten työntekijöiden määrää sekä palkanmaksukertojen määrää kuukaudessa (Kuva 16.). Lisäpalvelut valittuana asiakas voi tarkistaa palvelupaketin kokonaishinnan ja sisällön sivun alareunasta (Kuva 17.).

**Valitse haluamasi lisäpalvelut alla olevasta taulukosta.**

Kyllä

<b>Palkanlaskenta</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Syötä viereiseen laatikkoon työntekijöiden määrä</b>	<input type="text" value="2"/>
<b>Palkan maksukerrat kuukaudessa</b>	<input type="text" value="1"/>
<b>Veroilmoitus</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Veroneuvonta</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Budjetointi</b>	<input checked="" type="checkbox"/>

*Kuva 16. Esimerkki lisäpalveluiden valinnasta*

<b>Palveluerittely</b>	<b>Hinta €</b>
<b>Palvelupaketti: Keskisuuri</b>	<b>707,33</b>
<b>Palkanlaskenta</b>	<b>240,00</b>
<b>Veroneuvonta</b>	<b>113,17</b>
<b>Budjetointi</b>	<b>28,29</b>
<b>Ylimääräinen tilinpäätöskirja</b>	<b>33,95</b>
<b>Ylimääräinen tasekirja</b>	<b>50,93</b>
<b>Yhteensä</b>	<b>1173,68</b>

*Kuva 17. Esimerkki palveluerittelystä*

Hinnoittelujärjestelmän näkyvin osa on hinta-arviolomake. Se on suunniteltu internetissä käytettäväksi. Lomakkeen täysimääräinen hyödyntäminen edellyttää yritykseltä omia kotisivuja. Siellä yritys voi julkaista yllä olevan palveluerittelyn lisäksi toimenpidehinnaston. Sen avulla asiakkaat voivat selvittää yksittäisten palveluiden yleiset hinnat. Lomakkeesta on mahdollista nähdä kerrallaan ainoastaan kysymysten valinnoilla rakennettu yksilöllinen hintaerittely.

Tämän ansiosta yritys voi antaa asiakkaalle normaalihinnastoja tarkemman arvion. Toisaalta kilpailijoiden on haastavaa selvittää yrityksen tarkka hintataso, koska hintaan vaikuttavia tekijöitä on järjestelmässä useita.

## 5 YHTEENVETO

Aloittaessamme opinnäytetyön asetimme tavoitteiksi kehittää toimiva hinnoittelujärjestelmä. Toimeksiannon saimme Turun ammattikorkeakoulun tilitoimisto TradeTaseelta. Järjestelmän toimivuuden kannalta tärkeimmiksi asioiksi arvioimme kustannusten tuntemisen, oikean hintatason asettamisen ja helppokäyttöisyyden. Hinnoittelujärjestelmä rakennettiin TradeTaseen toiminnan perusteella, mutta sitä on tarkoitus soveltaa myös muiden tilitoimistojen käyttöön.

Työn haastavin vaihe oli kustannusten kartoittaminen. Ongelmia aiheutti TradeTaseen poikkeuksellinen kustannusrakenne muihin alan toimistoihin verrattuna. TradeTase ei esimerkiksi maksa palkkaa opiskelijoille, vaan opiskelijat saavat tilitoimistotyöskentelystään opintopisteitä. Tästä johtuen palkkojen laskennallinen kustannuserä selvitettiin alan yleisen palkkatason perusteella. TradeTaseelta puuttui myös kustannusseuranta paperin ja muiden toimistotarvikkeiden kulutuksesta. Näiden tietojen puuttuminen osaltaan heikensi kustannusrakenteen vertailua muihin tilitoimistoihin. Alan toimistojen kielteinen asenne tietojen antamisesta tutkimuskäyttöön vaikeutti myös vertailua. TradeTaseen kustannuksia vertaillessa käytettiin apuna Tilastokeskuksen keräämiä toimialatilastoja.

Kustannusrakenteeltaan TradeTase on nykyisten tietojen perusteella lähellä alan keskitasoa. Tällä hetkellä suurimmat erot aiheuttaa työpisteiden vajaa käyttö. Jos toimeksiantojen määrä kasvaa tulevaisuudessa, hyötyy TradeTase vielä nykyistä enemmän saamistaan kustannuseduista. Esimerkiksi paperintilauksista saatava 60 prosentin tilausedun vaikutus lisääntyy tilausten kasvaessa.

Oikean hintatason etsimisessä suurimmat vaikeudet aiheutuivat tilitoimistojen asenteesta. Ainoastaan 24 toimistoa antoi jonkinlaisen hinnaston toimistaan. Tämä on erittäin pieni määrä, kun alalla toimii yli 4000 toimistoa. Hinnastoista 13 oli hinnoiteltu tapahtumakohtaisesti ja 11 aikaveloitteisesti. Tapahtumakohtaisista hinnastoista hylättiin kolme, koska ne olivat liian suppeita. Kymmenestä jäljelle jääneestä hinnastosta tehtiin vertailu. Siitä

saatiin suuntaa antavaa tietoa alan yleisestä hintatasosta. Kalleimman ja halvimman toimiston hintojen väliin mahtunee suurin osa alan toimistoista. Aikaveloitteisia hinnastoja ei käytetty vertailussa, koska tunnissa tehtävän työn määrää ei määritelty hinnastoissa.

Hintaa asettaessa huomattiin myös, että kaikkia työn tavoitteita ei voida saavuttaa. Tarkoituksena oli, että tilitoimisto saavuttaisi nollatuloksen ja hintataso olisi markkinoiden yleistä hintatasoa alhaisempi. TradeTaseen vuoden 2008 tuloja ja laskennallisia kustannuksia verrattaessa todettiin, että nollatuloksen saavuttaminen edellyttäisi nykyisessä tilanteessa hintojen kolminkertaistamista. Tässä vaiheessa tärkeimmäksi työn tavoitteeksi valittiin hintatason asettaminen 15 prosenttia yleistä markkinahintaa alemmaksi. Tosin tähän hintatasoon päästäkseen TradeTaseen pitäisi nostaa hintoja yli 35 prosenttia. Nämä korotukset tehdään maltillisesti muutaman vuoden jaksoilla. Nollatulokseen TradeTase pyrkii lähivuosina maltillisilla hinnan korotuksilla ja hallitulla toimeksiantojen lisäämisellä. Toimintatapoja on tarkoitus tehostaa entisestään.

Hinnoittelujärjestelmää kehittäessä päädyttiin työn alkuvaiheessa pakettihinnoitteluun. Nähtyämme muutamia alan hinnastoja todettiin suurimmiksi ongelmiksi käytettävien termien määrän. Hinnoitteluvvertailua tehdessä huomattiin hinnoittelutapoja olevan lähes yhtä monta kuin hinnastoja julkaisseita toimistoja. Näiden kokemusten perusteella kehitettiin hinnoittelujärjestelmä, johon lisättiin kustannusseurantaohjelma. Niiden tärkeimpinä oppaina käytettiin Erkki Laitisen ja Jorma Sipilän hinnoittelusta julkaisemia teoksia. Katsomme kehittäneemme alalle uuden tavan kertoa palvelunhinnasto asiakkaalle selkeästi ja nopeasti. Alan toimistoille tämä järjestelmä pitäisi sopia, koska kilpailijoiden on työlästä selvittää tarkkaa hintatasoa. Asiakkaat sen sijaan saavat muutamassa minuutissa selville erittäin tarkan hinta-arvion taloushallintonsa ulkoistamisesta. Hinnoittelujärjestelmän lisäksi teimme TradeTaseelle perinteisen toimenpidehinnaston ja pakettihinnaoston, jotka perustuvat tapahtumakohtaiseen hinnoitteluun. Niistä asiakas voi tarkastaa, mistä pakettien hinnat koostunut.



Katsomme saavuttaneemme työlle asetetut tavoitteet. Tulokset ovat osittain puutteellisia, koska saatavilla olevaa tietoa oli vähän. Vuoden päästä saatavat TradeTaseen kustannuslaskelmat olisi mielenkiintoista nähdä. Kustannuksista on saatavissa todennäköisesti huomattavasti tarkemmat tiedot, jos kustannusseurantaohjelma on otettu käyttöön. Uuden hinnaston vaikutukset tuottojen kohdalta näkyvät aikaisintaan vuonna 2010.

Hinnan korotusten ensimmäiset vaikutukset vuositulokseen on nähtävissä vuonna 2009. TradeTaseen ensimmäinen tapahtumahintoihin perustuva hinnasto otettiin käyttöön vuoden 2009 alussa. Korotusten tuomalle tulojen lisäykselle on tarvetta, koska kustannukset ovat myös kasvussa. Vuonna 2009 ohjaava opettaja siirtyi kokonaan tilitoimisto TradeTaseeseen. Tämän muutoksen myötä TradeTaseen todelliset kustannukset nousevat yli 30 000 eurolla. Toisaalta työntekijöiden määrä on kasvanut 15 opiskelijaan. Heidän työskentelymahdollisuutensa ovat parantuneet, koska lukujärjestykseen on varattu erillinen tilitoimistopäivä. Lisäkannustimena on otettu käyttöön mahdollisuus suorittaa tiettyjä kursseja tilitoimistotyöllä. Lisäksi tilitoimistossa on kokeiltu aukioloaikoja loma-aikoina. Nämä ovat mahdollistaneet uusien asiakkaiden ottamisen. Nykyään asiakkaita on noin 35, ja uusia on jatkuvasti tarjolla.

Uudistusten myötä TradeTaseen seuraavien vuosien tulostavoitteeksi on asetettu ohjaavan opettajan palkan suuruiset tulot. Olemme sitä mieltä, että myös laskennallisten kustannusten saavuttaminen on tulevaisuudessa toiminnalle tärkeää. Tosin siihen kuluu useita vuosia nykyisellä toimintatavalla.

Työmme merkitys tilitoimistoalalle selviää seuraavien vuosien aikana. Tarkoituksenamme on myydä työtä tilitoimistoille. Mielestämme uudelle hinnoittelutavalle on kysyntää ja työmme voisi olla yksi ratkaisu siihen. Aiheesta oli haastavaa tehdä luotettavaa tutkimusta, mutta se oli kuitenkin palkitsevaa. Tutkimme paljon tilitoimistojen hinnoittelua, mutta paljon jäi vielä tutkimatta. Kun huomioidaan vielä alaan kohdistuvat uudistuspaineet muun muassa sähköisen laskutuksen myötä, on aiheesta mahdollisuus tehdä useita jatkotutkimuksia.

## LÄHTEET

### Kirjallisuus

Alhola K. & Lauslahti S. 2000. *Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta*. Porvoo: WSOY.

Bergström S. & Leppänen A. 2004. *Yrityksen asiakasmarkkinointi*. Helsinki: Edita

Granqvist, Tiina 2007. *Tositteet sähköisiksi? : sähköinen arkistointi tilitoimistossa*. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Bioalat ja liiketalous.

Laitinen, Erkki K. 2007. *Kilpailukykyä hinnoittelulla*. Helsinki: Talentum

Laitinen, Erkki K. 1990. *Tehokkuutta hinnoitteluun*. Jyväskylä: Gummerus

Mäkinen Lassi 2001. *Pienen tilitoimiston selviytymisstrategia*. Tilisanomat 2/2001, 43-45.

Pekkarinen, Jukka & Sutela, Pekka 2002. *Kansataloustiede*. Juva: WS Bookwell Oy.

Sipilä Jorma 2000. *Asiantuntijapalveluiden tuotteistaminen*. Porvoo: WSOY

Sipilä, Jorma 2003. *Palvelujen hinnoittelu*. Porvoo: WSOY

Tomperi, Soile 2006. *Käytännön kirjanpito*. Helsinki: Edita.

Uskali, Pekka 1995. *Käytännön markkinoinnin perusteet 3.laitos*. Raisio.

### Elektroniset aineistot

Ahtela, Taina 2007. *Virtuaalikonntori*. [Online viitattu 7.10.2008]. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.vihrealanka.fi/node/1295>>

Aurinkomatkat Oy 2008. *Pakettimatkat 2008*. [Online viitattu 2.11.2008]. Saatavilla www-muodossa: <[www.aurinkomatkat.fi](http://www.aurinkomatkat.fi)>

Elektroni.fi 2009. *Canon PC-D340 FI 14ppm A4 digitaalikopiokone*. [Online viitattu 8.1.2009]. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.elektroni.fi/?8230>>

ERTO ry 2007. *Tilitoimistoja koskeva työehtosopimus 1.10.2007-30.9.2008*. [Online viitattu 5.5.2008]. Saatavilla www-muodossa: <[http://www.erto.fi/mp/db/file\\_library/x/IMG/25315/file/Testilitoimistoala02007.pdf](http://www.erto.fi/mp/db/file_library/x/IMG/25315/file/Testilitoimistoala02007.pdf)>

- Dna Finland Oy 2008. *Puheluhinnat 2008*. [Online viitattu 20.10.2008].  
 Saatavilla www-muodossa: <<http://www.dnafinland.fi/showContent.do?content=subscriptions&selectedMenuItem=AAA>>
- Dna Oy 2008. *Dna-liittymät 2008*. [Online viitattu 29.10.2008].  
 Saatavilla www-muodossa:<<http://www.dnaoy.fi/Yksityisille/Matkaviestinta/Liittymat/Sivut/dnaAarre.aspx>>
- Ellax Oy 2008. *Palvelut*. [Online viitattu 12.11.2008] Saatavilla www-muodossa:  
 <<http://www.ellax.fi/palvelut.html>>
- Finink.com 2009. *HP Laserjet 1020 tulostimen värikasetti*. [Online viitattu 8.1.2009].  
 Saatavilla www-muodossa: <<https://www.finink.com/products.aspx?cat=12284>>
- Gigantti.fi 2009. *Riisi paperia*. [Online viitattu 7.1.2009]. Saatavilla www-muodossa:  
 <[http://www.gigantti.fi/is-bin/INTERSHOP.enfinity/WFS/store-gigantti-Site/fi\\_FI/-/EUR/El\\_DisplayProductInformation-Start;pgid=D6ez6oZKCVISR0EjF5FBwx1q00008ZPdAB2j?ProductID=AzzD4QFH5SgAAAEpy18isA7x&CatalogCategoryID=T0TD4QFH674AAAEogZhZtSx8](http://www.gigantti.fi/is-bin/INTERSHOP.enfinity/WFS/store-gigantti-Site/fi_FI/-/EUR/El_DisplayProductInformation-Start;pgid=D6ez6oZKCVISR0EjF5FBwx1q00008ZPdAB2j?ProductID=AzzD4QFH5SgAAAEpy18isA7x&CatalogCategoryID=T0TD4QFH674AAAEogZhZtSx8)>
- Inkclub.com 2009. Canon PC-D340 -kopiokoneen värikasetti. [Online viitattu 8.1.2009].  
 Saatavilla www-muodossa: <<http://www.inkclub.com/ProductList.aspx?CtryNo=246&LangNo=58&Brand=canon&Group=laser&Model=PC-D340>>
- Innotili Oy 2008. *Hinnasto*. [Online viitattu 27.8.2008]. Saatavilla www-muodossa:  
 <<http://www.innotili.com/hinnasto>>
- Kaipainen, Sini 2002. *Nykypäivän työntekijä on paperista tehty*.  
 [Online viitattu 6.10.2008]. Saatavilla www-muodossa:  
 <<http://www.turunsanomat.fi/extra/?ts=1,3:1010:0:0,4:10:0:1:2002-08-24,104:10:119115,1:0:0:0:0>>
- Kilpailuvirasto 1998. *Suositus opiskelijatöiden ja koulutuslaitosten tuottamien muiden hyödykkeiden hinnoittelusta*. [online viitattu 27.1.2009]. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.kilpailuvirasto.fi/cgi-bin/suomi.cgi?sivu=aloit-laus/a-1998-71-0915>>
- Kuluttajansuojalaki 20.1.1978/38.[Online viitattu 11.2.2009]. Saatavilla www-muodossa:  
 <[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/haku.php?search\[type\]=pika&search\[pika\]=kuluttajansuojalaki&submit=Hae](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/haku.php?search[type]=pika&search[pika]=kuluttajansuojalaki&submit=Hae)>

- Kunnallinen työmarkkinalaitos 2007. *OVTES 2007-2009 Kunnallinen opetushenkilöstön virka- ja työehtosopimus*. [Online viitattu 5.5.2008]. Saatavilla www-muodossa: <[http://www.tek.fi/ci/pdf/edunvalvonta/sopimukset/OVTES\\_2007-2009.pdf](http://www.tek.fi/ci/pdf/edunvalvonta/sopimukset/OVTES_2007-2009.pdf)>
- Laki elinkeinotulon verottamisesta 24.6.1968/360. [Online viitattu 13.2.2009]. Saatavilla www-muodossa: <[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1968/19680360?search\[type\]=pika&search\[pika\]=laki%20elinkeino%20tulon%20verottamisesta](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1968/19680360?search[type]=pika&search[pika]=laki%20elinkeino%20tulon%20verottamisesta)>
- Laurean ammattikorkeakoulu 2009. *Elektroninen taloushallinto*. [Online viitattu 8.2.2009]. Saatavilla www-muodossa: <<http://opko.laurea.fi/sahkoinentaloushallinto/Elektroninen%20taloushallinto/etaloushallinto/kurssimateriaali/c1046.html#AEN1051>>
- Meri-Lapin Yhteisötalous ry 2008. *Hinnasto*. [Online viitattu 27.8.2008]. Saatavilla www-muodossa: <[http://www.merilyhty.fi/merilyhty/images/stories/tilitoimisto\\_hinnasto.pdf](http://www.merilyhty.fi/merilyhty/images/stories/tilitoimisto_hinnasto.pdf)>
- Rekapa Oy 2008. *Hinnasto*. [Online viitattu 27.8.2008]. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.rekapaoy.com/hinnasto.htm>>
- Sjöholm accounting & Consulting 2008. *Hinnasto*. [Online viitattu 27.8.2008]. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.sjoholm.cc/Hinnasto.html>>
- Suomi24.fi 2009a. *Tilitoimistojen hinnoittelu*. [Online viitattu 27.1.2009]. Saatavilla www-muodossa: <<http://keskustelu.suomi24.fi/show.fcgi?category=5000000000000003&conference=40000000000000031&posting=22000000005445959>>
- Suomi24.fi 2009b. *Tilitoimistojen hinnoittelu*. [Online viitattu 27.1.2009]. Saatavilla www-muodossa: <<http://keskustelu.suomi24.fi/show.fcgi?category=5000000000000003&conference=40000000000000031&posting=22000000005446543>>
- Suomi24.fi 2009c. *Tilitoimistojen hinnoittelu*. [Online viitattu 27.1.2009]. Saatavilla www-muodossa: <<http://keskustelu.suomi24.fi/show.fcgi?category=5000000000000003&conference=40000000000000031&posting=22000000005447000>>
- Taloushallintoliitto 2008. *Taloushallintoalan yleinen sopimus*. [Online viitattu 25.11.2008]. Saatavana www-muodossa: <[www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/palveluista\\_sopiminen/alan\\_yleiset\\_sopimus-ehdot](http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/palveluista_sopiminen/alan_yleiset_sopimus-ehdot)>
- Tanja Savolainen tmi 2008. *Hinnasto*. [Online viitattu 27.8.2008]. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.tilitoimistotanasavolainen.palvelee.fi/3>>

- TeleFinland 2008a. Puhelinliittymien hinnastot [online viitattu 13.10.2008].  
Saatavilla www-muodossa: <<http://www.tele.fi/Liittym%E4t/Liittym%E4t>>
- Tietoasema 2009. *HP Laserjet 1020 lasertulostin*. [Online viitattu 8.1.2009]. Saatavilla  
www-muodossa: <<http://www.tietoasema.fi/eshop/?sid=1&cid=5&gid=135&sgid=13501&vid=&pcode=Q5911A%23427&whid=>>>
- Tilastokeskus 2006a. *Liikkeenjohdon konsultoinnin tilinpäätöstiedot 2005-2007*.  
[Online viitattu 7.4.2008]. Saatavilla www-muodossa:  
<<http://pxweb2.stat.fi/Dialog/Saveshow.asp>>
- Tilastokeskus 2006b. *Teollisuuden tuloksen muodostuminen 2006*.  
[Online viitattu 7.4.2008]. Saatavilla www-muodossa:  
<[http://www.stat.fi/til/tetipa/2006/tetipa\\_2006\\_2008-04-03\\_tau\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/tetipa/2006/tetipa_2006_2008-04-03_tau_001_fi.html)>
- Tilastokeskus 2008a. *Microyrityksen määritelmä*. [Online viitattu 5.11.2008].  
Saatavilla www-muodossa: <<http://www.stat.fi/meta/kas/mikroyritys.html>>
- Tilastokeskus 2008b. *Pienen- ja keski-suuren yrityksen määritelmä*.  
[Online viitattu 5.11.2008]. Saatavilla www-muodossa:  
<[http://www.stat.fi/meta/kas/pienet\\_ja\\_keski.html](http://www.stat.fi/meta/kas/pienet_ja_keski.html)>
- Tilini Oy 2008. *Yrittäjän muistilista -palkansivukulut*.  
[Online viitattu 23.4.2008]. Saatavilla www-muodossa:  
<<http://www.tilini.fi/index.php?page=7057539a68f1b4905fc34e217af8002>>
- Tilipalvelu Kotili tmi 2008. *Hinnasto 2008*. [Online viitattu 27.8.2008].  
Saatavilla www-muodossa: <<http://www.kotitili.com/Hinnasto16.pdf>>
- Tilitoimisto Anki Oy 2008. *Hinnasto*. [Online viitattu 27.8.2008].  
Saatavilla www-muodossa: <<http://www.tilitoimistoanki.com/4.html>>
- Tilitoimisto Eliko oy 2008. *Palvelut*. [Online viitattu 11.11.2008].  
Saatavilla www-muodossa: <<http://www.eliko.fi/index.php?k=8980>>
- Tilitoimisto Humberg Oy 2009. *hinnasto 2009*. [Online viitattu 28.1.2009].  
Saatavilla www-muodossa: <<http://www.humberg.fi/index.php?id=7>>
- Tilitoimisto Lapinmies Oy 2008. *Hinnasto*. [Online viitattu 27.8.2008].  
Saatavilla www-muodossa: <[http://www.lapinmies.fi/palvelut\\_ja\\_hinnasto.htm](http://www.lapinmies.fi/palvelut_ja_hinnasto.htm)>
- Tilitoimisto Lindgren 2008. *Hinnasto* [Online viitattu 25.11.2008].  
Saatavilla www-muodossa: <[www.tilitoimistolindgren.fi/hinnasto.html](http://www.tilitoimistolindgren.fi/hinnasto.html)>

- Tilipuoti 2008. *Hinnasto*. [Online viitattu 5.11.2008].  
Saataavilla www-muodossa: <<http://www.tilipuoti.fi/palvelut.php>>
- Tilitoimisto Tilkka 2008. *Hinnasto*. [Online viitattu 27.8.2008].  
Saataavilla www-muodossa: <<http://www.tilitilkka.fi/>>
- Toimitilat.fi 2008. *Vapaita toimitiloja Turku, Naantali, Raisio, Rymättylä*.  
[Online viitattu 5.5.2008]. Saataavilla www-muodossa: <[toimitilat.fi](http://toimitilat.fi)>
- Toivonen, Marja 2005. *Taloushallinnon palvelut.Toimialaraportti*. Helsinki:  
TE-keskusten ja KTM:n julkaisu. Saataavilla www-muodossa:  
[http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/56/Taloushallinto\\_2004.pdf](http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/56/Taloushallinto_2004.pdf)
- Yhdistyslaki 26.5.1989/503. [Online viitattu 11.2.2009]. Saataavilla www-muodossa:  
<[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1989/19890503?search\[type\]=  
pika&search\[pika\]=yhdistyslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1989/19890503?search[type]=pika&search[pika]=yhdistyslaki)>

### **Haastattelut**

- Vesanen, Helka lehtori 17.10.2007. Turun ammattikorkeakoulun tilitoimisto.
- Vesanen, Helka lehtori 6.10.2008. Turun ammattikorkeakoulun tilitoimisto.

### **Sähköpostit**

- Kettunen, Riitta 30.1.2008. *Tilitoimistotietoja etc.*[Online viitattu 30.1.2008].  
[riitta.kettunen@te-keskus.fi](mailto:riitta.kettunen@te-keskus.fi)
- Kolehmainen Seija 10.4.2008. *kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu*[viitattu 16.4.2008].  
[seija.kolehmainen@tilastokeskus.fi](mailto:seija.kolehmainen@tilastokeskus.fi)
- Kolehmainen Seija 15.4.2008. *Re:kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu*[viitattu 16.4.2008].  
[seija.kolehmainen@tilastokeskus.fi](mailto:seija.kolehmainen@tilastokeskus.fi)
- Sorsa, Kaisa 7.2.2008. Haastattelu [viitattu 13.2.2008]. [kaisa.sorsa@turkuamk.fi](mailto:kaisa.sorsa@turkuamk.fi)
- Vesanen, Helka 22.10.2008. *Koneen hinta* [viitattu 22.10.2008].  
[helka.vesanen@turkuamk.fi](mailto:helka.vesanen@turkuamk.fi)

### **Muut dokumentit**

- Turun ammattikorkeakoulun tilitoimisto TradeTase 2008. *Asiakaslaskutus*.



HAASTATTELUT HELKA VESANEN 17.10.2007

Kesto 60 minuuttia

Tuotteet

1. Mitkä ovat tilitoimiston ydinpalvelut?
2. Mitä lisäpalveluita tilitoimisto pystyy asiakkailleen tarjoamaan?
3. Luettele kaikki mahdolliset mieleen tulevat tilitoimiston tuotteet asiakkaille.

Hinnat

4. Millaisen hintamielikuvan haluaisit tilitoimistolle?
5. Mitä palveluja tilitoimiston pitäisi antaa asiakkailleen maksuttomasti?
6. Millaiseen kirjanpidolliseen tulokseen tilitoimiston pitäisi yltyä?
7. Luettele tilitoimiston menoerät ja arvioi niitä euromääräisesti.
8. Onko tiedossa tulevaisuuden merkittäviä investointeja?

Asiakkaat

9. Optimaalinen asiakasmäärä tilitoimistolle?
10. Optimaalinen asiakasrakenne?

Tulevaisuus

11. Onko tilitoimiston konseptiin tulossa toimintaan vaikuttavia muutoksia ?



HAASTATTELUT HELKA VESANEN 6.10.2008  
Kesto 45 minuuttia

1. Mitä kopiokoneita toimistossa on?
2. Mitä tulostimia?
3. kuinka monta värikasettia kuluu vuodessa?
4. Minkälaiset poistosuunnitelmat toimistolla on?
5. Milloin paperinkulutus on korkeimmillaan?
6. Onko sijainnilla vaikutusta tilitoimiston toimintaan?
7. Miten toimitaan jos asiakkaat eivät pääse käymään kirjanpitäjän luona?
8. Kuinka suuri TradetTaseen toimisto on pinta-alaltaan?
9. Kuinka paljon vuokra on kuukaudessa?
10. Kuinka monta työntekijää toimistossa on?
11. Kuinka paljon tunteja kertyy viikossa?
12. Onko vakuutuksia?
13. Kaluston arvo?
14. Tarkka arvio toimiston kuluista?
15. TradeTaseen rahanlähteet?

HAASTATTELU KAISA SORSA 13.2.2008

Kesto 60 minuuttia

Tuotteet

1. Mitkä ovat tilitoimiston ydinpalvelut?
2. Mitä lisäpalveluita tilitoimisto pystyy asiakkailleen tarjoamaan?
3. Luettele kaikki mahdolliset mieleen tulevat tilitoimiston tuotteet asiakkaille.

Hinnat

4. Millaisen hintamielikuvan haluaisit tilitoimistolle?
5. Mitä palveluja tilitoimiston pitäisi antaa asiakkailleen maksuttomasti?
6. Millaiseen kirjanpidolliseen tulokseen tilitoimiston pitäisi ylittää?
7. Luettele tilitoimiston menoerät ja arvioi niitä euromääräisesti.
8. Onko tiedossa tulevaisuuden merkittäviä investointeja?

Asiakkaat

9. Optimaalinen asiakasmäärä tilitoimistolle?
10. Optimaalinen asiakasrakenne?

Tulevaisuus

11. Onko tilitoimiston konseptiin tulossa toimintaan vaikuttavia muutoksia ?

TAULUKKO 16. *LASKENNALLINEN TULOSLASKELMA 2008*

(Vesanen 6.10.2008; Vesanen 17.10.2008; Tradetase 2008; ERTO ry 2007;  
Kunnallinen työmarkkinalaitos 2007)

**Turun ammattikorkeakoulun tilitoimisto TradeTase****Tuloslaskelma**

1.1. - 31.12.2008

	€
Liikevaihto	9 646,72
<b>Liiketoiminnan tuotot yhteensä</b>	<b>9 646,72</b>
Aine- ja tarvikekäyttö	- 906,26
Ulkopuoliset palvelut	- 200,00
Palkat ja henkilösivukulut	- 19059,57
Liiketoiminnan muut kulut	- 12 009,00
<b>Käyttökate</b>	<b>- 22 528,11</b>
Suunnitelman mukaiset poistot	- 783,75
<b>Kokonaistulos</b>	<b>- 23 311,86</b>
Laskennallisten kulujen oikaisu	24 897,84
<b>Tilikauden tulos</b>	<b>1 585,98</b>