

Asiakastyytyväisyystutkimus  
Tilitoimisto A:lle

Kaisa Pirinen

Kaupan ja kulttuurin toimialan opinnäytetyö  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Tradenomi

TORNIO 2013

## TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU, Kaupan ja kulttuurin toimiala

Koulutusohjelma:	Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyön tekijä(t):	Kaisa Pirinen
Opinnäytetyön nimi:	Asiakastyytyväisyystutkimus Tilitoimisto A:lle
Sivuja (joista liitesivuja):	34
Päiväys:	25.11.2013
Opinnäytetyön ohjaaja(t):	Joonas Koivumaa
<p>Opinnäytetyön toimeksiantaja on tilitoimisto Oulusta. Asiakastyytyväisyyskysely oli ensimmäinen tälle yritykselle, joten tulokset antavat hyvän palautteen kuinka kehittää tilitoimistopalveluja. Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin lokakuussa 2013.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakastyytyväisyyttä tilitoimiston palveluihin ja ammattitaitoon sekä saada tietoa kuinka kehittää toimintaa jatkossa. Teoriaosuudessa tarkastellaan taloushallinto- ja tilitoimistoalaa sekä asiakaspalvelulähtöistä toimintatapaa.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena käyttäen kyselylomaketta, joka lähetettiin 85 asiakkaalle sähköpostitse. Muistutusviesti lähetettiin ennen palautusajan päättymistä, että vastausprosentti olisi korkeampi.</p> <p>Kyselyn vastausprosentti oli 55 %. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulos osoittaa, että asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä, hinnoittelu ja neuvonnan riittävyys saivat eniten kritiikkiä asiakkailta. Tutkimuksesta tuli esille, mitä palveluja tilitoimisto voi kehittää tulevaisuudessa.</p> <p>Tutkimustulokset antavat toimeksiantajalle tietoa siitä, miten tilitoimiston palveluja voidaan kehittää vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeita. Opinnäytetyön tutkimustulokset tulevat vain toimeksiantajan käyttöön.</p>	
Asiasanat: Asiakastyytyväisyys, asiakaspalvelulähtöinen toimintatapa, kysely, tilitoimisto	

## ABSTRACT

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Business and Culture

Degree programme:	Bachelor of Business Administration
Author(s):	Kaisa Pirinen
Thesis title:	Customer Satisfaction Survey fo Accounting company
Pages (of which appendixes):	34
Date:	25.11.2103
Thesis instructor(s):	Joonas Koivumaa
<p>The study was commissioned by an accounting company operating in Oulu. This customer satisfaction survey was the first one conducted for this company. Therefore, the results give good information for developing the commissioner's accounting services. The survey was implemented in the autumn of 2013.</p> <p>The objective of this study was to examine customer satisfaction concerning the accounting company's service operations and expertise and also to find out how to develop operations in the future. The theoretical section of the thesis examines the financial management and the accounting company fields and customer-oriented approaches.</p> <p>The research was carried out as a quantitative study using a questionnaire which was sent to 85 customers via e-mail. A reminder message was sent before the deadline in order to achieve a high response rate.</p> <p>The survey response rate was 55 %. The results of the customer satisfaction survey indicate that customers are mainly satisfied, with pricing and sufficiency of counseling being brought out as disadvantages by some of the responding customers. From the research issues emerged suggestions concerning the direction in which this accounting company could develop in the future.</p> <p>This research results provide the accounting company with a good basis for developing its services to meet customers' needs. The results of this Bachelor's Thesis are classified information and therefore not to be published.</p>	
<p>Keywords: Customer satisfaction, customer oriented approach, survey, accounting company</p>	

## SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ .....	2
ABSTRACT .....	3
SISÄLLYS .....	4
1 JOHDANTO .....	5
1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajausta .....	6
1.2 Toimeksiantajan esittely .....	6
1.3 Tutkimusmenetelmä ja sen perustelu .....	7
1.4 Aineiston kerääminen .....	8
2 TALOUSHALLINTOALA .....	9
2.1 Tilitoimistoalan keskeiset menestystekijät, ongelmat ja kehittämistarpeet .....	13
2.2 Tilitoimistoalan kehityssuuntia .....	14
2.3 Hyvä tilitoimistotapa .....	15
3 TILITOIMISTOPALVELUT .....	17
3.1 Kirjanpito, tilinpäätös ja verotus .....	18
3.2 Palkanlaskenta .....	20
3.3 Sovellusvuokraus .....	21
3.4 Kassavirtalaskelma .....	21
3.5 Budjetointi .....	22
3.6 Tilinpäätösanalyysi .....	24
4 PALVELUJEN TUOTTEISTAMINEN .....	26
5 ASIAKASPALVELULÄHTÖINEN TOIMINTATAPA .....	28
5.1 Asiakastyytyväisyys .....	28
5.2 Asiakastyytyväisyyden varmistus .....	29
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	31
LÄHDELUETTELO .....	33

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tehdä asiakastyytyväisyyskysely Oulussa toimivalle tilitoimistolle. Tutkimuksen tarkoituksena on saada tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä tilitoimistoon ja toiminnan kehityskohteista.

Taloushallinnon toimiala on kasvanut länsimaissa noin kolmen vuosikymmenen ajan ja kasvun on ennustettu jatkuvan työllisyyden keskitasoa nopeampana myös tulevina vuosina (Metsä-Tokila 2011, 10). Taloushallinnon palveluiden liikevaihto on yleissuunnaltaan kasvava ja markkinakehitys on alalla varsin hyvä (Metsä-Tokila 2011, 28).

Tilitoimistoalalla on lähtenyt käyntiin rakennemuutos, joka merkitsee joidenkin toimintojen häviämistä ja toisaalta uusia työtehtäviä. Asiakkaat turvautuvat ulkopuoliseen tilitoimistoon asiantuntemuksen korkean laadun vuoksi, koska se käyttää hyväkseen uusia tietojärjestelmiä ja yhä useammin tarjoaa varsinaisen kirjanpidon ohella asiakkailleen erilaisia palvelupaketteja internetin välityksellä. Nämä palvelupaketit voivat sisältää muun muassa sähköistä arkistointia, raportteja asiakkaan taloudellisesta tilanteesta, lainsäädännön muutosten seuranta ja niin edelleen. (Metsä-Tokila 2011, 40.)

Olen suorittanut ammatillisen harjoittelun opinnäytetyön toimeksiantavassa yrityksessä ja sen jälkeen olen ollut työssä siellä nyt noin vuoden ajan. Opinnäytetyön tekeminen tähän yritykseen oli käytännöllinen ja luonnollinen ratkaisu, se myös antoi itselle laajempaa näkökulmaa tilitoimiston toimintaan.

Oulun alueella toimii useita kymmeniä tilitoimistoja, joista 30 on auktorisoitua tilitoimistoa (Taloushallintoliitto, hakupäivä 26.10.2013). Yhtiömuodot tilitoimistoissa ovat yksityisistä elinkeinonharjoittajista osakeyhtiöihin ja yhden hengen toimistoista valtakunnallisiin ketjuihin.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa perehdytään taloushallinto- ja tilitoimistoalaan, tilitoimistopalveluihin, asiakaslähtöisyyteen ja -tyytyväisyyteen. Työn empiirinen osuus käsittelee asiakastyytyväisyystutkimuksen toteutusta, analysointia ja kehittämisehdotuksia.

## 1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Asiakaspalvelua ei voida suunnitella, kehittää ja toteuttaa ilman asiakkuuksien tunte-  
musta. Asiakkaan äänen kuulumisen mahdollistavat yritykselle asiakastytyväisyystut-  
kimukset. Niitä hyödynnetään ja niiden pohjalta tehdään toimenpiteitä. (Aarnikoivu  
2005, 37.)

Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää asiakastytyvääsyyttä tilitoimisto A:n toimintaan,  
palveluihin ja ammattitaitoon. Tilitoimisto A:lle ei ole aikaisemmin tehty asiakastyty-  
väisyystutkimusta. Tilitoimisto haluaa vastata asiakkaiden odotuksiin sekä kehittää toi-  
mintaansa. Kyselyn tavoitteena on selvittää asiakastytyväisyyden nykytilanne ja saada  
tietoa mahdollisista kehittämiskohteista.

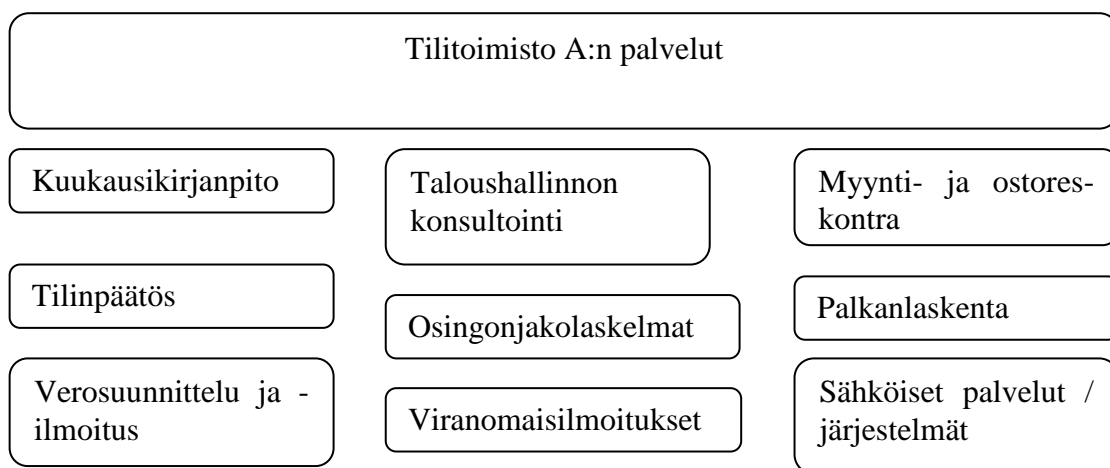
Tutkimuksen kohderyhmä oli tilitoimisto A:n asiakkaat. Lisäksi kohderyhmää on rajattu  
niin, että tutkimuksen ulkopuolelle jäävät niin sanotut kerran vuoteen tehtävät asiakkaat.  
Rajaus tehtiin aineiston keräämisen kannalta, joka tehtiin sähköisellä lomakkeella, ja  
usealla näistä asiakkaista ei ole sähköpostiosoitetta tiedossamme.

## 1.2 Toimeksiantajan esittely

Tilitoimisto A on perustettu vuonna 2009. Asiakkaina on sekä vasta-alkaneita että vuo-  
sikymmeniä toimineita yrityksiä, joiden yhtiömuodot vaihtelevat toiminimistä osakeyhy-  
tiöihin ja yhdistyksiin. Yrityksen palveluksessa on neljä henkilöä, joista kaksi on omis-  
tajaa. Tilitoimisto A:n toimisto sijaitsee näkyvällä paikalla Oulun keskustassa.

Tilitoimisto A:n molemmat omistajat suorittivat KLT-tutkinnon vuonna 2008. Toimisto  
on hakenut ja saanut Tili-instituuttisäätiön myöntämän auktorisoinnin vuonna 2013.  
KLT-tutkinto on taloushallintoalan asiantuntijatutkinto, ja jotta tilitoimisto voi hakea  
auktorisoiduksi Taloushallintoliiton jäseneksi, toimistossa tulee olla KLT-tutkinnon  
suorittanut vastuuhenkilö (Taloushallintoliitto, hakupäivä 5.5.2013). Tili-  
instituuttisäätiö on Taloushallintoliiton perustama säätiö, jonka tarkoituksena on edistää  
laskentatoimen ja taloushallinnon kehittämistä sekä hallinnoida alan asiantuntijatutkin-  
toa eli KLT-tutkintoa (Taloushallintoliitto, hakupäivä 5.5.2013).

Tilitoimisto A:n palveluihin kuuluvat taloushallinnon konsultointi, kuukausikirjanpito, verosuunnittelu ja -ilmoitus, tilinpäätös, myynti- ja ostoreskontra, viranomaisilmoitukset, osingonjakolaskelma, palkanlaskenta sekä asiakkaan valitsemat sähköiset palvelut / järjestelmät omaan käyttöön (kuvio 1). Palvelukokonaisuus riippuu yrityksen koosta ja yhtiömuodosta. Tilitoimisto avustaa myös yrityksen perustamisessa ja yhtiömuodon muutoksissa.



Kuvio 1. Tilitoimisto A:n palvelut

### 1.3 Tutkimusmenetelmä ja sen perustelu

Tutkimusmenetelmä voi olla kvalitatiivinen eli laadullinen tai kvantitatiivinen eli määrällinen. Se kumpi lähestymistapa sopii tutkimukseen paremmin, riippuu tutkimuksen tarkoituksesta ja tutkimusongelmasta. (Heikkilä 2008, 16.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä ei pyri hankkimaan tilastollisesti merkittävää edustavuutta, vaan enemmänkin etsimään selityksiä tutkittaviin ongelmiin. Tutkimuksen tavoitteena on ymmärtäminen, ei määrien selvittäminen. Kvalitatiivisen tutkimuksen ideana on saada tutkimuskohteesta sellaista tietoa, joka auttaa ymmärtämään tutkimuskohteen päätösten ja käyttäytymisen syitä. Kvalitatiivinen tutkimus sopii hyvin sosiaalisten ongelmien tutkimiseen, toiminnan kehittämiseen ja vaihtoehtojen etsimiseen. (Heikkilä 2008, 16 – 17.)

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen avulla selvitetään lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä kysymyksiä sekä eri asioiden välisiä riippuvuuksia tai tutkittavassa

ilmiöissä tapahtuneita muutoksia. Tutkimuksen onnistuminen edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. Yleensä aineiston keräämisessä käytetään standardoituja tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Asioita kuvataan numeeristen suureiden avulla ja havainnollistetaan taulukoin ja kuvioin. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin mikä, missä, paljonko ja kuinka usein. (Heikkilä 2008, 15 – 17.)

Tutkimuksen luotettavuuden arvioimisessa käytetään validiteetikäsitettä, mikä tarkoittaa sitä, että tutkitaan oikeita asioita tutkimusongelmaa nähden (Kananen 2008, 10).

Opinnäytetyössä käytetään kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, jolla kartoitettiin olemassa olevaa tilannetta ja mahdollisia kehittämiskohteita. Menetelmän avulla voitiin hyvin tutkia asiakastyytyväisyyttä lomakekyselyn avulla, kaikilta asiakkailta kysyttiin samat kysymykset. Tutkimuksen perusjoukon muodostivat Tilitoimisto A:n asiakkaat.

#### 1.4 Aineiston kerääminen

Kysely- eli survey-tutkimuksen tavoitteena on kerätä kysely- tai haastattelumenetelmillä tietoa suurehkosta määrästä edustavalla satunnaisotannalla valituista tutkimuskohteista. Lähtökohtana on tiettyjen ilmiöiden, ominaisuuksien tai tapahtumien yleisyyden, esiintymisen, vuorovaikutuksen tai jakautumisen selvittäminen. Tutkimus sisältää runsaasti erilaisia ongelmanasettelun mahdollisuuksia ja tutkimusta voidaan toteuttaa erilaisten analyysimenetelmien avulla. (Jyväskylän yliopisto, hakupäivä 5.5.2013.)

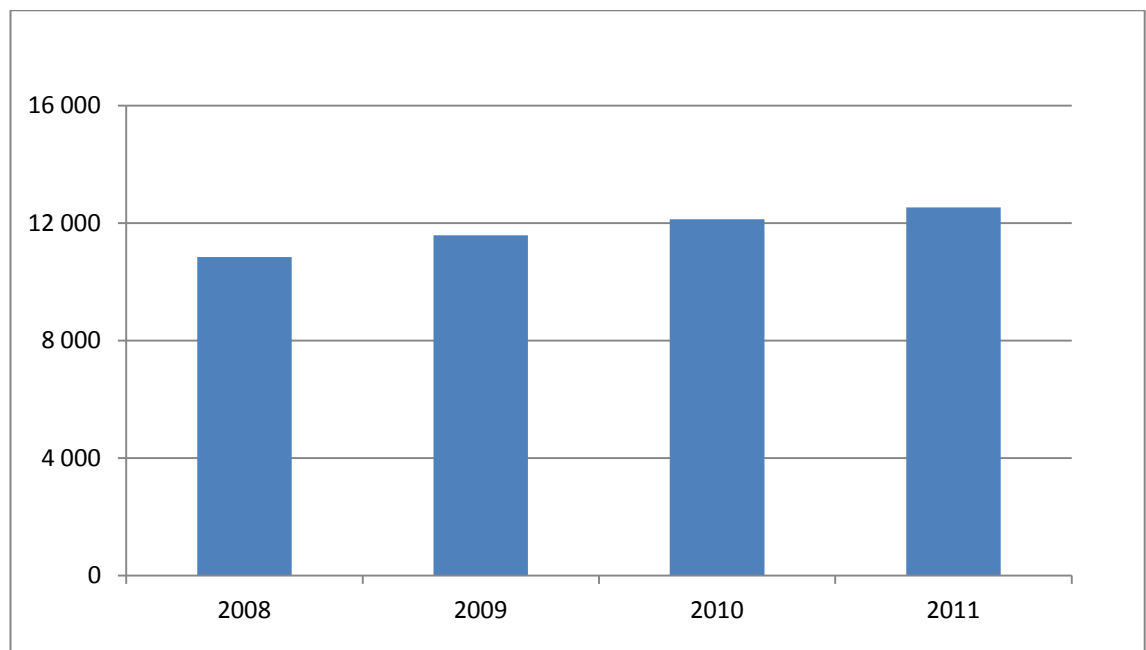
Opinnäytetyön tutkimusaineiston tiedonkeruu toteutettiin sähköistä kyselylomaketta käyttäen. Kyselylomake tehtiin Webpropol-ohjelmalla ja lähetettiin asiakkaiden sähköposteihin. Näin pyrittiin tekemään vastaamisen asiakkaille mahdollisimman vaivattomaksi eikä asiakkaille aiheutunut kuluja. Kyselylomakkeita lähetettiin 85 kappaletta ja vastauksia saatiin 47 kappaletta. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa, jolloin lähetettiin myös muistutusviesti vastaamisesta. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti oli 55 %, jonka perusteella saadaan hyvä yleiskuva asiakkaiden tyytyväisyydestä tilitoimiston palveluihin ja lisäpalveluiden tarpeesta. Kysymykset laadittiin yhteistyössä tilitoimiston omistajien kanssa, jotta siitä tulisi mahdollisimman hyvin kyseistä tilitoimistoa palveleva. Opinnäytetyön tulokset tulevat vain toimeksiantajan käyttöön.



## 2 TALOUSHALLINTOALA

Taloushallinto on johtamisen tukitoiminto ja sen tehtävänä on tuottaa yrityksen johtamista avustavia ja taloutta kuvaavia raportteja, osallistua yrityksen talouden johtamiseen ja valvontaan sekä konsultoida johtoa taloushallinnon näkökulmasta. (Neilimo & Uusi-Rauva 2010, 12 – 13.)

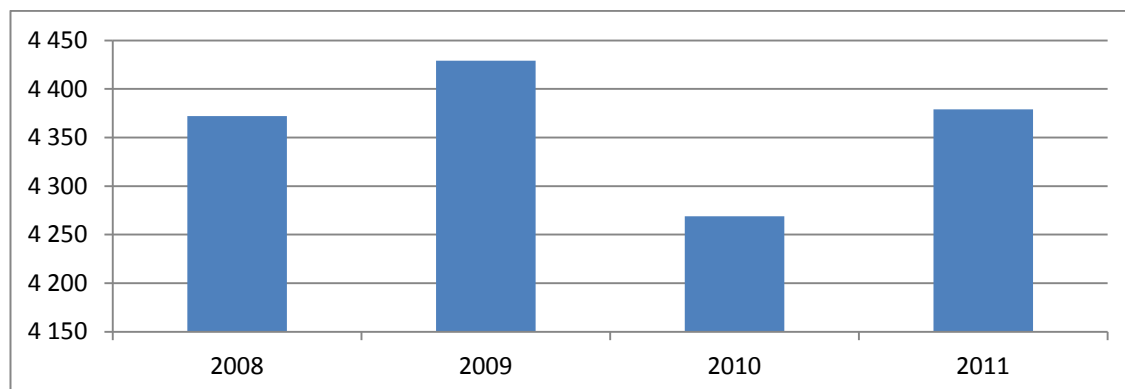
Taloushallintoalalla on kolme alaluokkaa, kirjanpito ja tilinpäätöspalvelut, tilitarkastuspalvelut ja muut laskentatoimen palvelut. Kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluihin kuuluvat kirjanpidon ja tilinpäätöksen laadinta, palkkojen laskeminen, arvonlisäverolaskelmien ja reskontrien laatiminen. Tilintarkastuspalveluihin kuuluu tilinpäätöksen, kirjanpidon ja hallinnon tarkastaminen sekä lainsäädännössä edellytetyjen raporttien, kuten tilintarkastuskertomuksen antaminen. Muihin laskentatoimen palveluihin kuuluvat tulo- ja varallisuusveroilmoitusten laadinta sekä verotukseen liittyvä neuvonta. Myös asiakkaan edustaminen veroviranomaisten luona muissa kuin oikeudellisissa asioissa kuuluu tähän luokkaan. (Metsä-Tokila 2011, 9.)



Kuvio 2. Henkilöstömäärän kehitys kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluissa vuosina 2008 – 2011 (Toimiala Online / Tilastokeskus 2012, hakupäivä 1.11.2013).

Kuviossa 2 on esitetty henkilöstömäärän kehitys kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluissa vuodesta 2008 vuoteen 2011. Taloushallinnon palvelujen kokonaishenkilöstömäärä on

kasvanut tänä aikana 2 172 henkilöllä eli noin 14 %. Valtaosa kasvusta on tapahtunut kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluissa. (Toimiala Online / Tilastokeskus 2012, hakupäivä 1.11.2013.)



Kuvio 3. Toimipaikkojen määrän kehitys kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluissa vuosina 2008 – 2011 (Toimiala Online / Tilastokeskus 2012, hakupäivä 1.11.2013).

Kirjanpidon- ja tilinpäätöspalveluiden toimipaikkojen määrä on kasvanut vuodesta 2008 vuoteen 2011 vain 7 toimipaikalla. Vuonna 2010 toimipaikkojen määrässä on ollut myös vähennystä, kuten kuvioista 3 huomaat. (Toimiala Online / Tilastokeskus 2012, hakupäivä 1.11.2013.)

Kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluiden henkilöstömäärä on kasvanut, mutta toimipaikkojen lukumäärä on pysynyt tasaisena. Vuonna 2008 henkilömäärä toimipaikkaa kohti on ollut 2,5 henkilöä ja vuonna 2011 2,9 henkilöä. Tästä päätellen alalla keskitytään henkilöstömääriltään suurempiin yksiköihin ja yksityiset elinkeinonharjoittajat vähenevät.

Taulukko 1. Kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluiden toimipaikat, henkilöstö ja liikevaihto (Toimiala Online / Tilastokeskus 2012, hakupäivä 1.11.2013).

Kirjanpito- ja tilinpäätöspalvelu	Toimipaikat	Henkilöstö	Liikevaihto / toimipaikka (1000 €)	Liikevaihto / henkilö (1000 €)	Liikevaihto (1000 €)
2006	4 239	9 843	145	63	615 786
2011	4 379	12 531	203	71	890 329

Taulukossa 1 on esitetty kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluiden toimipaikkojen ja henkilöstön määrät sekä liikevaihdot vuosilta 2006 ja 2011. Toimipaikat ovat lisääntyneet tänä aikana 3,3 % ja henkilöstömäärä kasvanut 27,3 %. Liikevaihto toimipaikkaa kohden on kasvanut 40 % ja henkilöä kohden vajaa 13 %. Koko kirjanpito- ja tilinpäätöspalveluiden liikevaihto on kasvanut hieman vajaa 45 %. Yritykset ulkoistavat taloushallinnon palveluja enenevässä määrin sekä kirjanpito- tilinpäätöspalveluja tuottavien yritysten koko kasvaa. (Toimiala Online / Tilastokeskus 2012, hakupäivä 1.11.2013.)

Yleisen taloudellisen tilanteen pitkään jatkuneesta epävarmuudesta huolimatta liike-elämän palvelut jatkavat pääosin kasvuaan. Kasvua tehostaa yritysten halu keskittyä omaan ydinosaamiseen ja saada aikaan säästöjä sekä toiminnan tehostumista ulkoistamisen avulla. Taloushallintoalalla vuonna 2012 aloittaneiden yritysten määrä oli 330 ja lopettaneiden 250, yrityskanta oli yhteensä 6 110 kpl. Ammattibarometrin mukaan erityisesti kirjanpitäjistä ja palkanlaskijoista on pulaa koko maassa. Taloushallintoala tulee jatkamaan tasaista kasvua lähitulevaisuudessa. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2013, hakupäivä 27.9.2013.)

Taloushallinto on ollut voimakkaan muutoksen kohteena 1990-luvulta lähtien. Muutos-tekijöitä ovat pääomamarkkinoiden aktivoituminen, kansainvälistyminen ja tietotekniikan kehitys. Näiden seurauksena ala ammattimaistuu sekä kytkeytyy muihin liike-elämän palvelualoihin. Keskeinen muutossuunta on neuvonta- ja analysointipalvelujen merkityksen kasvu sekä se, että kirjanpito- ja tilitarkastusyrietysten tehtävät tulevat jatkossa liittymään yhä kiinteämmin yritysjohtoon tukemiseen, kilpailukykyyn ylläpitämiseen sekä kehittämiseen. Lisäksi yrityksille tarjotaan juridista konsultointia ja veroneuvontaa. (Metsä-Tokila 2011, 36.)

Taloushallintoliitto TAL on puolestaan taloushallinnon palveluja tarjoavien auktorisoidujen tilitoimistojen ja konsulttiyritysten valtakunnallinen liitto. Liiton päämääränä on kehittää tilitoimistoalaa yhdessä jäsenyritysten kanssa. Liitto antaa jäsenilleen kaiken mahdollisen tuen, jotta tilitoimistoala, taloushallinnon hyödyntäminen ja tilitoimistojen henkilökunta kehittyvät ja asiakkaat saavat osaavaa ja luotettavaa palvelua. Taloushallintoliitolla on noin 800 ammattitaitoista tilitoimistoa ja taloushallinnon konsulttiyritystä, jotka hoitavat noin 130 000 yrityksen taloushallintoa ja konsultointia Suomessa. (Taloushallintoliitto, hakupäivä 5.5.2013.)

Taloushallintoliitto on perustettu vuonna 1968 Kirjanpitotoimistojen Liitto r. y. -nimisenä. Alan sisäinen kirjavuus ja yhteiskunnassa käynnissä ollut lainsäädännön kehitys olivat luoneet tarpeet liiton perustamiselle. Kolmentoista hengen perustavassa kokouksessa kirjattiin yhdistyksen tarkoituksiksi olla yhdyssiteenä kirjanpitotoimistojen kesken, toimia kirjanpidon kehittämiseksi terveiden liikeperiaatteiden ja hyvän kauppataivan mukaan, edistää jäsentensä ammattitaitoa ja -tietoa sekä huolehtia jäsentensä yhteisistä ammattieduista. (Taloushallintoliitto, hakupäivä 27.10.2013.)

Taloushallintoliitto kuuluu Nordic Accountant Federation järjestöön. Siinä on mukana ruotsalainen, norjalainen ja suomalainen tilitoimistojen toimialajärjestö. Yhteistyön tarkoituksena on jakaa ja välittää tietoa alan pohjoismaisesta tilanteesta ja auktorisoiduista alan toimijoista näissä maissa. (Taloushallintoliitto, hakupäivä 27.10.2013.)

Taloushallintoliitto perusti vuonna 1980 Tili-instituuttisäätiön. Sen tarkoitus on edistää laskentatoimen ja taloushallinnon kehittämistä sekä hallinnoida alan asiantuntijatutkintoja eli KLT-tutkintoa. Tärkeänä osana säätiön toimintaan kuuluu KLT-tutkinnon ylläpidon ja tilitoimistojen auktorisoinnin valvonta. (Taloushallintoliitto, hakupäivä 5.5.2013.)

Yritykselle tilitoimisto on tärkeä yhteistyökumppani ja suurin osa yrityksistä on ulkoistanut tilitoimistoille talousasioitaan. Tilitoimistoalan asiantuntijoina pidetään sellaisia, jotka ovat käyneet vähintään kahdeksasta kymmeneen vuoteen kestäneen kehityskaaren. Tässä ajassa tilitoimisto henkilöstöineen on työskennellyt erilaisten asiakastapausten kanssa, joita on tullut työssä vastaan. Kyseisen ajan kuluessa suoritetaan yleensä myös KLT-tutkinto ja tilitoimistoa kehitetään auktorisointikelpoiseksi. Samalla tarvitaan täydennyskoulutusta, päivitetään tietoja ja taitoja, jotta asiantuntemus on kilpailukelpoista. (Ahvenniemi 2008, 1 – 3.)

KLT-tutkinto on asiantuntijatutkinto taloushallintoalalla, jonka saa suorittaa henkilö jolla on riittävästi työkokemusta ja riittävä kaupallinen koulutus. KLT-tutkinto edellyttää tentin läpäisemisen lisäksi jatkuvaa ammattitaidon ylläpitämistä. Tutkinnon suorittaneet raportoivat työtehtävistään ja kouluttautumisestaan kolmen vuoden välein Tili-instituuttisäätiölle. (Taloushallintoliitto, hakupäivä 5.5.2013.)

## 2.1 Tilitoimistoalan keskeiset menestystekijät, ongelmat ja kehittämistarpeet

Tilitoimistot keskittyvät yhä lakisääteisten tehtävien hoitoon, joka on myös vaativa tehtävä. Tilitoimistojen toimintaan vaikuttavat lait – kirjanpitolainsäädäntö, yhtiölainsäädäntö ja verolainsäädäntö – ovat muuttuneet. Henkilöstön saanti ja henkilöstörakenne ovat alalla ongelmia. Tilitoimistoyrittäjien keski-ikä on myös melko korkea. Monet pienet asiakasyritykset pitävät kirjanpitoa pakkona ja kirjanpidon käyttö johtamisen apuvälineenä on niille vieras. Lisäksi puutteet tietotekniikan hyväksikäytössä ja tietoteknisessä osaamisessa ovat asiakasyritysten ongelma, joka hidastaa kirjanpidon automatisointia ja työn luonteen muuttumista neuvontapainotteiseksi. (Metsä-Tokila 2011, 36.)

Tilitoimistojen ja tilintarkastustoimistojen tehtäväkentät lähenevät eräiltä osin toisiaan sekä muita yritysneuvontaa tarjoavia liike-elämän palveluja. Toimialarajojen ja ammattillisten rajojen hämärtyminen ja uudelleen muotoutuminen on kaiken kaikkiaan yksi keskeisimpiä kehityspiirteitä palvelusektorin sisällä. Tämän myötä henkilöstöltä edellytetään oman alan perusosaamisen ohella liiketoiminnan lainalaisuuksien ymmärtämistä, myyntiosaamista, tietoteknistä osaamista, kansainvälisyyteen liittyvää osaamista, persoonallisia ominaisuuksia ja asennetekijöitä. Kahdessa viimeksi mainitussa korostuvat tilannetaju, oppimis- ja uudistumiskyky, luovuus, kyky kannustaa muita, tiedon jakaminen ja sen avulla oman osaamisen kehittäminen. Laskentarutiinien automatisoitumisen myötä nousevat tärkeään asemaan prosessien kokonaisymmärrys, asioiden varmistus ja kontrollointi. Kirjanpidon tullessa enemmän sisäisen laskennan ja johtamisen apuvälineeksi, vaaditaan arviointikykyä tarkoituksenmukaiseen johdon raportointiin. (Metsä-Tokila 2011, 37.)

Tilitoimistoalan tärkeimmät osaamisalueet ovat laskentaosaaminen, kirjanpitoon liittyvien ohjelmien hallinta, säädöspohjan tuntemus, arviointikyky liittyen laskentatoimeen, asiakasvalmiudet ja myyntihenkisyys, neuvonta- ja konsultointitaidot, kielitaidot sekä toimialaosaaminen. Keskeiseen asemaan ovat nousemassa myös asiakasvalmiudet, sosiaaliset taidot, myyntitaidot ja konsultointitaidot sekä kansainvälistymiseen liittyvä osaaminen. (Metsä-Tokila 2011, 38.)

## 2.2 Tilitoimistoalan kehityssuuntia

Tilitoimistoalan painopiste on siirtymässä perinteisestä kirjanpidosta johdon laskentatoimen kehittämiseen. Tietotekniikan tuomien muutosten myötä rutiinityö tilitoimistoissa vähenee ja antaa tilitoimistoille mahdollisuuden kehittää palvelujaan esimerkiksi vastaamaan myös suurten yritysten taloushallinnosta. Se onkin yksi niistä alueista, joilla odotetaan toimintojen ulkoistamista merkittävästi lähivuosina. Todennäköisesti taloushallinnon palveluissa tapahtuu huomattavaa keskittymistä. Selviytyäkseen pientenkin tilitoimistojen on monipuolistettava toimintaansa ja toimittava ikään kuin pienten yritysten talousosastona. (Metsä-Tokila 2011, 40 – 41.)

Tilitoimistoala on vain vähäisessä määrin kansainvälistynyt ja se ilmenee lähinnä siinä, että suomalaiset tilitoimistot hoitavat kansainvälisten yritysten tytäryhtiöiden kirjanpitoa. Palveluiden laajentaminen edellyttää, että tunnetaan ainakin joitain säädöksiä myös muista maista. Juuri erilaiset kansalliset lainsäädännöt jarruttavat kehitystä. Tilitoimistoala on hyvin maakohtainen, Euroopan unioninkin sisällä lainsäädännön ja käytäntöjen yhtenäistyminen on vielä avoinna. Suomessakin tilitoimistot ovat maantieteellisesti tasaistemmin jakautuneet kuin muut liike-elämän palvelut. Taloushallinnon rutiinitehtäviä voidaan hoitaa kauempaakin, mutta henkilökohtaista neuvontaa tarvitaan myös paikallisesti. (Metsä-Tokila 2011, 42.)

Toimialan vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toiminnan lakisääteisyys ja siihen liittyvä kysynnän jatkuvuus</li> <li>• Tärkeä ja kasvava merkitys asiakkaiden toiminnalle</li> <li>• Osaamiseen perustuva toiminta</li> <li>• Yritystoiminnan arvostus</li> <li>• Yritysten vakaa taloudellinen tilanne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehityksen hitaus</li> <li>• Sivutoimisuus, ammatillistumisen keskeneräisyys</li> <li>• Yhden henkilön yritysten määrä</li> <li>• Neuvonta- ja konsultointitaitojen puute</li> <li>• Markkinointitaitojen puute</li> </ul>
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ammattimaisen toiminnan osuuden lisäys</li> <li>• Neuvontapalveluiden lisääminen ja monipuolistaminen</li> <li>• Asiakasryhmäkohtainen erikoistuminen</li> <li>• Verkostoituminen, oppilaitosyhteistyö</li> <li>• Suurempien yritysten taloushallinnon ulkoistaminen</li> <li>• Sähköisen asioinnin lisääminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alan polarisoituminen</li> <li>• Osaajien puute, rekrytointiongelmat</li> <li>• Asiakkaan asenteet ja osaamisen puute: Taloushallinnon palvelut nähdään pakkona, ei liikkeenjohdon apuvälineenä</li> <li>• Nopeat muutokset lainsäädännössä</li> </ul>

Kuvio 4. Yhteenvedoanalyysi toimialasta (Metsä-Tokila 2011, 46).

Kuviossa 4 on esitetty taloushallinnon toimialan vahvuudet, mahdollisuudet, heikkoudet ja uhat.

### 2.3 Hyvä tilitoimistotapa

Taloushallintoliitto on antanut jäsenilleen hyvää tilitoimistotapaa koskevia ohjeita ja suosituksia. Hyvä tilitoimistotapa muodostaa olennaisen perustan liiton sääntöjen mukaiselle jäseniin kohdistuvalle tarkastustoiminnalle. (Taloushallintoliitto, hakupäivä 5.5.2013.)

Tilitoimisto on taloushallinnon asiantuntijapalveluja tarjoava yritys, joka noudattaa toiminnassaan voimassaolevaa lainsäädäntöä ja hyvää tilitoimistotapaa. Toiminnan tulee olla suunnitelmallista, pitkäjänteistä, huolellista ja ammattitaitoista. Tilitoimiston tulee olla taloudellisesti ja muutoinkin toiminnassaan itsenäinen ja riippumaton

tuottaakseen palvelut asiakkaan edun huomioiden. Asiantuntemus ja resurssit toimeksiantojen hoitamiseen täytyy olla riittävät, tarvittaessa tulee käyttää eri alojen asiantuntijoita. Asiakassuhdetoiminnan ja tiedottamisen on oltava luottamusta herättävää ja on pyrittävä mahdollisuuksien mukaan tiedottamaan asiakkaille olennaisista taloushallinnon lainsäädäntömuutoksista. Tilitoimiston tulee toimia hyvät kollegiaaliset suhteet ja alan arvostus huomioiden ja niitä edistäen sekä säännöllisesti varmistaa palvelunsa laatua sopivaksi katsomallaan menetelmällä. (Taloushallintoliitto, hakupäivä 5.5.2013.)

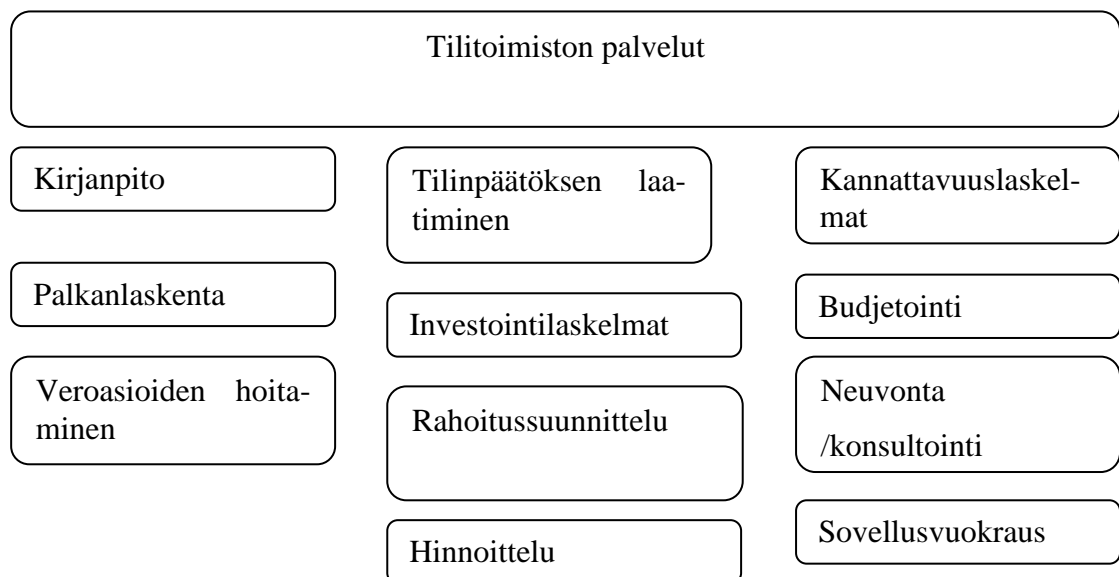
Asiakkaan toimeksianto perustuu sopimukseen tilitoimistolle. Sopimus tehdään kirjallisena ja asiakas on tunnistettava luotettavalla tavalla. Toimeksianto hoidetaan sopimuksen ja voimassa olevien säädösten mukaisesti huolellisesti, asiantuntemuksessa ja sovittujen aikataulujen mukaan. (Taloushallintoliitto, hakupäiviä 5.5.2013.)



### 3 TILITOIMISTOPALVELUT

Tilitoimiston peruspalveluihin kuuluvat kirjanpito, tilinpäätöksen laatiminen, palkanlaskenta ja veroasioiden hoitaminen (kuvio 5). Näiden lakisääteisten asioiden hoitaminen varmistaa, että tiedot on tallennettu oikein. Sen jälkeen tätä kerättyä ja tallennettua talousinformaatiota voidaan hyödyntää yrityksen tulevan toiminnan kehittämisessä ja suunnittelussa. Tilitoimisto voi tukea auttamalla yritystä budjetin laatimisessa, investointisuunnittelussa ja hinnoitteluun liittyvissä asioissa. Tilitoimistolla on useimmiten laaja-alaisempi näkemys useasta toimialasta kuin yrittäjällä. Sen vuoksi tilitoimisto voi antaa kokemusta ja perspektiiviä yrityksen toiminnalle ja kehittämiselle. (Repo 2009, 13.) Kirjanpitovelvollisia ovat kaikki yritykset (Talouhallintoliitto, hakupäivä 5.5.2013).

Tilitoimiston tarjoamia muita palveluita ovat sisäiseen laskentatoimeen kuuluvat rahoitussuunnittelu, liiketoiminnan kannattavuuteen liittyvä laskenta, neuvonta yhtiöoikeudellisissa ja vero-oikeudellisissa asioissa sekä muu konsultointi (Holopainen & Levonen 2003, 169.) Lisäksi sovellusvuokraus helpottaa sähköiseen talouhallintoon siirtymistä (Tomperi 2011, 140).

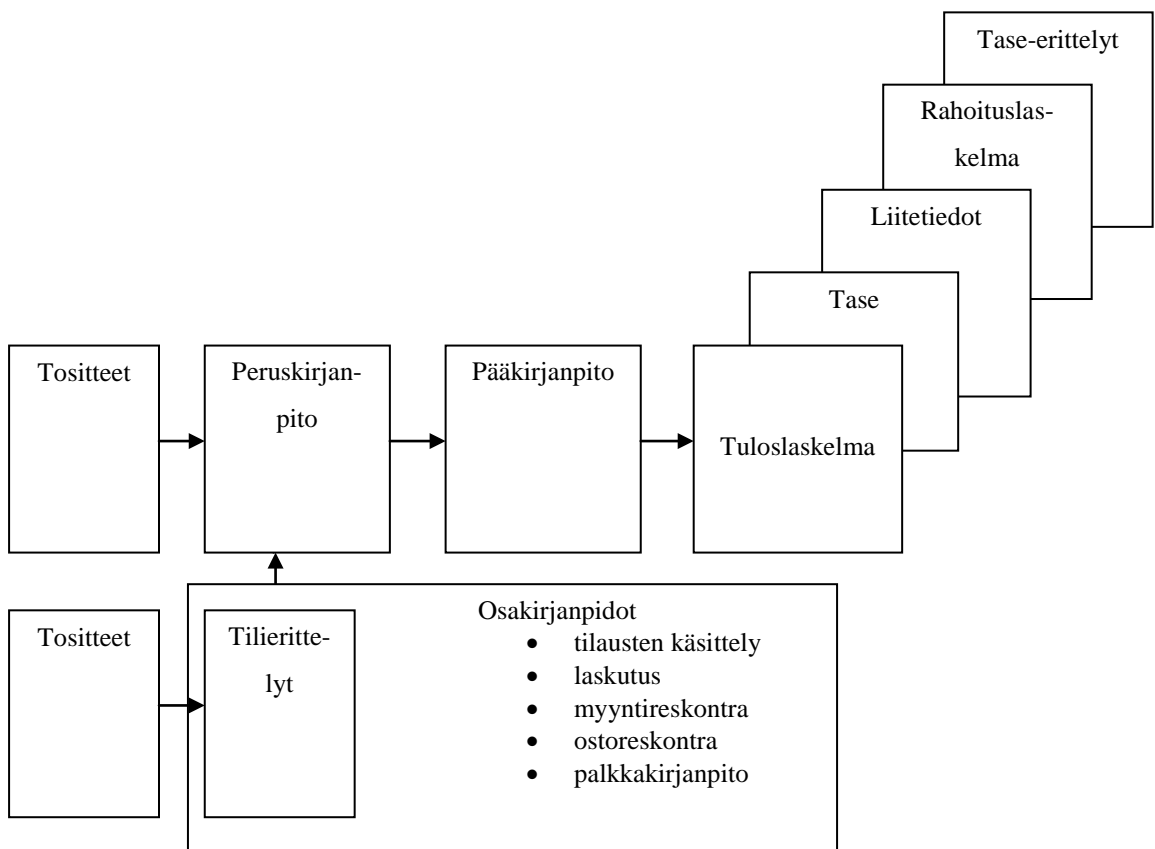


Kuvio 5. Tilitoimiston palvelut (Repo 2009, 13; Holopainen ym. 2003, 169; Tomperi 2011, 140).

### 3.1 Kirjanpito, tilinpäätös ja verotus

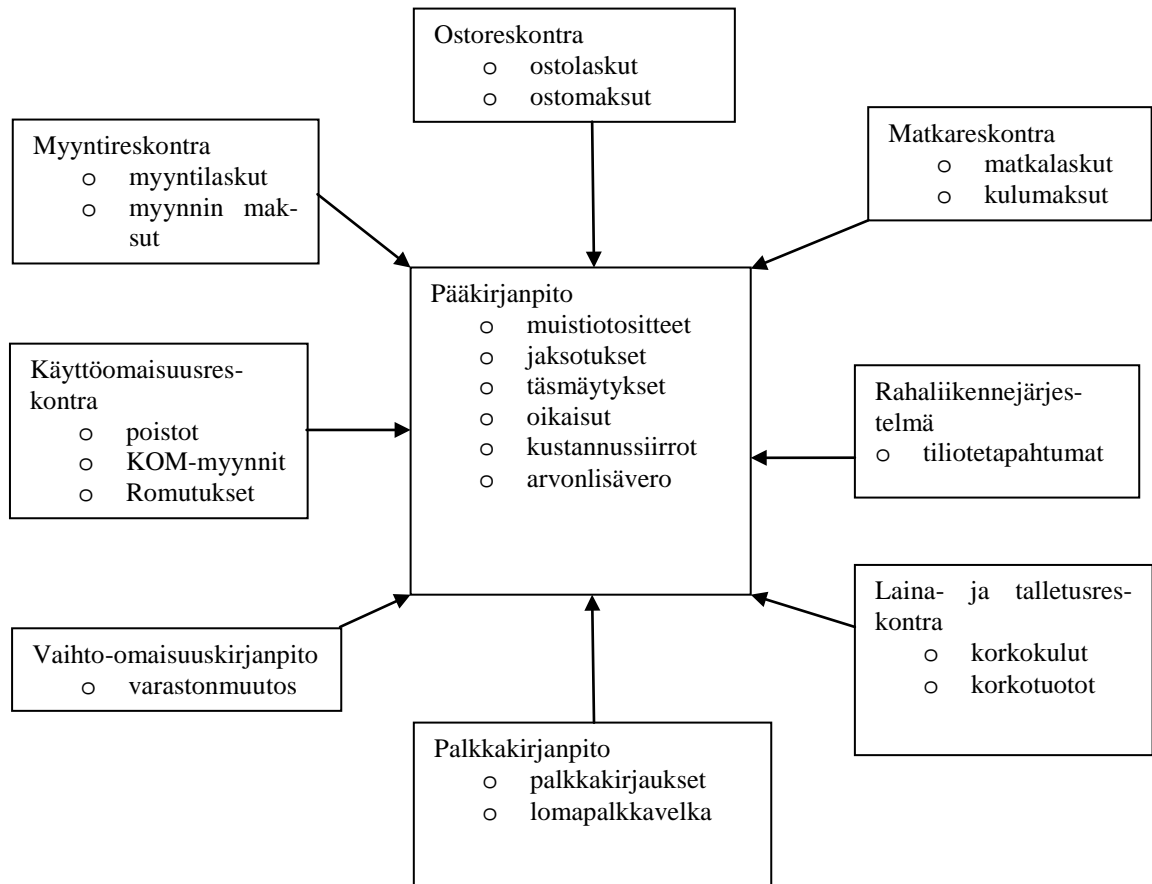
Kirjanpidon tarkoitus on yritystoiminnan tuloksen selvittäminen ja sen perusteella laaditaan veroilmoitus. Tuloksen laskenta ja käyttö on katsottu tarpeelliseksi normittaa laeissa, koska voitto ja voiton käyttö ovat sidosryhmien kannalta erittäin merkityksellisiä. Keskeisimmät kirjanpidon säädökset ovat kirjanpitolaki ja -asetus sekä eri yritysmuotoja koskeva lainsäädäntö. Kirjanpito tuottaa tietoja yrityksen operatiivisen laskentatoimen käyttöön toiminnan suunnittelua ja seuranta varten. (Tomperi 2011, 11.)

Kirjanpitolain mukaan liiketapahtumien merkitseminen kirjanpitoon on suoritettava niin, että kirjausten yhteys tositteesta peruskirjanpitoon ja pääkirjanpitoon voidaan todeta vaikeuksitta sekä varmistaa kirjanpidon tarkastettavuus. Pääkirjanpidon yhteys tuloslaskelmaan ja taseeseen on pystyttävä todentamaan kirjanpitomerkintöjen perusteella. (Tomperi 2011, 136 – 137.)



Kuvio 6. Kirjanpidon kokonaisuus (Tomperi, 2011, 137).

Kirjanpidon peruskirjoja voi olla useita. Ne voivat olla esimerkiksi atk-kirjanpidon niin sanottuja osakirjanpitoja. Osakirjanpidosta siirretään tiedot pääkirjanpitoon. Osakirjanpitoja voivat olla muun muassa myynti- ja ostoireskontra, palkkakirjanpito ja laskutus. (Tomperi, 2011, 136.) Kuviossa 7 on kuvattu pääkirjan muodostumista.



Kuvio 7. Pääkirjanpito (Lahti & Salminen 2008, 129).

Tilinpäätös perustuu kirjanpitolakiin ja -asetukseen. Kirjanpitolaki mahdollistaa myös kansainvälisen IFRS-tilinpäätöksen tekemisen. Tilinpäätösten vertailukelpoisuuden varmistamiseksi maailmanlaajuisesti on tehty kansainvälinen tilinpäätöskäytäntö IFRS (International Financial Reporting Standards). Sen tavoitteena on kansainvälisesti täysin yhdenmukainen tilinpäätösnormisto. Euroopan Unionin alueella toimivan pörssinoteeratun yrityksen on laadittava konsernitilinpäätös IFRS:n mukaisesti. Suomalaiset suuryritykset laativat yleensä tilinpäätöksen IFRS-perusteisesti. Myös pienemmät yritykset kirjanpitolain mukaan voivat käyttää raportoinnissaan IFRS-käytäntöä. (Jormakka, Koivusalo, Lappalainen & Niskanen 2011, 31 – 32.)

Tilinpäätöksen tulee antaa oikea ja riittävä kuva yrityksen tuloksesta ja taloudellisesta asemasta. Tilinpäätöksessä noudatetaan pääperiaatteita, joita pitäisi soveltaa johdonmukaisesti tilikaudesta toiseen ja kirjanpidon vientien pitäisi kuvata liike-tapahtumien todellista luonnetta. Nämä pääperiaatteet ovat toiminnan jatkuvuus, laatimisperiaatteiden johdonmukaisuus, sisältöpainotteisuus, varovaisuus, suoriteperusteisuus ja erillisperiaalte. Tilinpäätös sisältää taseen, tuloslaskelman, rahoituslaskelman sekä edellisten liitetiedot, lisäksi on esitettävä vertailutiedot edelliseltä tilikaudelta. (Jormakka ym. 2011, 32 – 33.)

Yritysten verotus perustuu elinkeinoverolakiin (EVL) ja yrityksen tilinpäätös toimii verotuksen pohjana. Yrityksen verovuosi on sen tilikausi. Yksityisliikkeen ja henkilöyhtiön ennakkoverot maksavat omistajat, osakeyhtiö itsenäisenä verovelvollisena maksaa itse ennakkoveronsa. Yritykset jättävät veroilmoituksensa huhtikuun alussa, osakeyhtiöt ja osuuskunnat neljän kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. Eri yhtiömuodoilla on omat veroilmoituslomakkeensa. (Jormakka ym. 2011, 32 – 33.)

### 3.2 Palkanlaskenta

Palkkahallinnon tehtävä on taata lakien, asetusten ja sopimusten noudattaminen sekä palkkojen maksaminen oikean suuruisina ja oikea-aikaisesti. Palkkahallinnon työtehtäviin kuuluu muun muassa sopimusten tulkintaa, palkkojen laskemista ja maksamista, tilastointia ja arkistointia, palkkahallinnon tehtävien ohjeistamista sekä johdon avustamista. Palkanlaskenta on palkkahallinnon ja henkilöstöhallinnon ydintoiminto. Teknisen osaamisen lisäksi palkanlaskijan on tunnettava lait, säännökset ja niissä tapahtuvat muutokset sekä tietokone-ohjelmistot. Palkkahallinnon säädökset ovat lainsäädäntö, työehtosopimus (TES), työsopimus, työsäännöt ja muut vastaavat sopimukset, työpaikalla syntynyt käytäntö ja työnantajan käskyt. Nämä määräytyvät hierarkkisesti, ensin mainittua ei voi kumota myöhemmin mainitulla säännöksellä. (Syvänperä & Turunen 2011, 13 – 14.)

### 3.3 Sovellusvuokraus

Sähköiseen taloushallintoon siirtymistä helpottaa osaltaan sovellusvuokraus eli ASP-palvelu (Application Service Providing). Yritys voi vuokrata tilitoimistolta tarvitseman laskutus- ym. sovelluksia. Verkkolaskutus luo pohjan paperittoman kirjanpidon toteutukselle ja sen tavoitteena on kytkeä yritysten laskutus-, ostolaskujen käsittely- ja maksuliikennejärjestelmät Internet- ja sähköpostikäytäntöihin. ASP on helppo tapa järjestää sähköinen taloushallinto, käyttäjän ei tarvitse huolehtia laitehankinnoista, ylläpidosta, varmuuskopioinneista eikä päivityksistä. (Tomperi 2011, 140.)

### 3.4 Kassavirtalaskelma

Kassavirtalaskelmassa rahoituksen riittävyttä tarkastellaan menojen etuoikeusjärjestyksessä. Se kertoo, kuinka paljon rahaa on tullut yritykseen ja paljonko rahaa on tilikauden aikana käytetty. Kassavirtalaskelma laaditaan oikaistun tuloslaskelman, virallisen taseen ja liitetietojen yhdistelmänä, jotta yrityksen varsinaisen liiketoiminnan tuottamasta kassavirrasta saadaan mahdollisimman oikea ja vertailukelpoinen kuva. Tuloslaskelma on laadittu suoriteperusteisesti, mutta kassavirtalaskelman tuotot ja kulut ovat muutettava kassaperusteisiksi. (Yritystutkimus Ry 2011, 52.)

Kassavirtalaskelmassa käytetään oikaistun tuloslaskelman liiketulosta ilman mahdollisia palkkorjauksia. Liiketulokseen lisäämällä poistot ja arvonalentumiset saadaan käyttökate, joka kuvaa liiketoiminnan kannattavuutta ja tulosta ennen poistoja ja rahoituseriä. Käyttökate oikaistaan toiminnallisen käyttöpääoman ja pakollisten varausten muutoksella, jotta saadaan selville varsinaisen toiminnan tuottama kassavirta eli toimintajäämä. (Yritystutkimus Ry 2011, 53.)

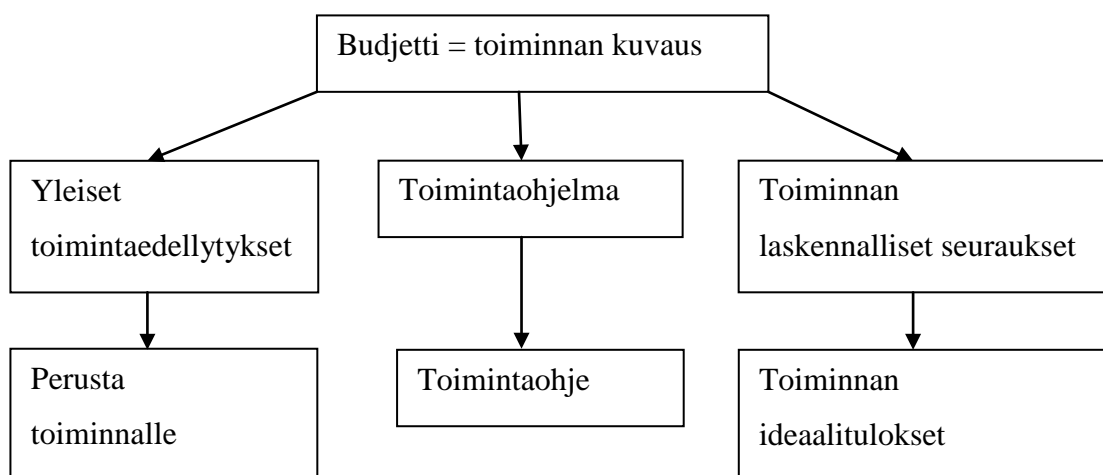
Yrityksen toiminnan edellytyksenä on tulo-rahoituksen riittävyys pitkällä aikavälillä. Tulorahoituksen riittävyttä eri käyttökohteisiin mitataan toiminta-, rahoitus- ja investointijäämillä. Niistä ilmenee, missä vaiheessa tulorahoitus on loppunut ja milloin yritys on joutunut käyttämään menojen kattamiseen omaa tai vierasta pääomaa. Toimintajäämä kertoo jäljellä olevan myyntitulojen määrän liiketoiminnan

lyhytvaikutteisten menojen maksamisen jälkeen. Rahoitusjäämä kertoo sen, miten yritys on pysytynyt selviytymään juoksevista maksuistaan tilikauden aikana. Investointijäämän positiivisuus tarkoittaa, että liiketoiminnasta saadut tulot ovat riittäneet aineettomiin ja aineellisiin hyödykkeisiin sekä sijoitusomaisuuteen tehtyihin investointeihin. (Yritystutkimus Ry 2011, 57 - 58.)

Kassavirtalaskelmia tarkasteltaessa tulisi käytössä olla 3 – 5 vuoden kassavirtalaskelmat, sillä tavoin kokonaiskuva olisi luotettavampi ja satunnaiset heilahtelut tasoittuisivat. Kassavirtaa tarkasteltaessa pelkkä jäämien tarkastelu ei riitä. Lisäksi on selvitettävä se, onko yritys pyrkinyt jollakin tapaa hetkellisesti parantamaan kassavirtaa. Tällaisia keinoja voivat olla osto-, siirto- ja muiden lyhytaikaisten velkojen kasvattaminen. (Yritystutkimus Ry 2011, 58.)

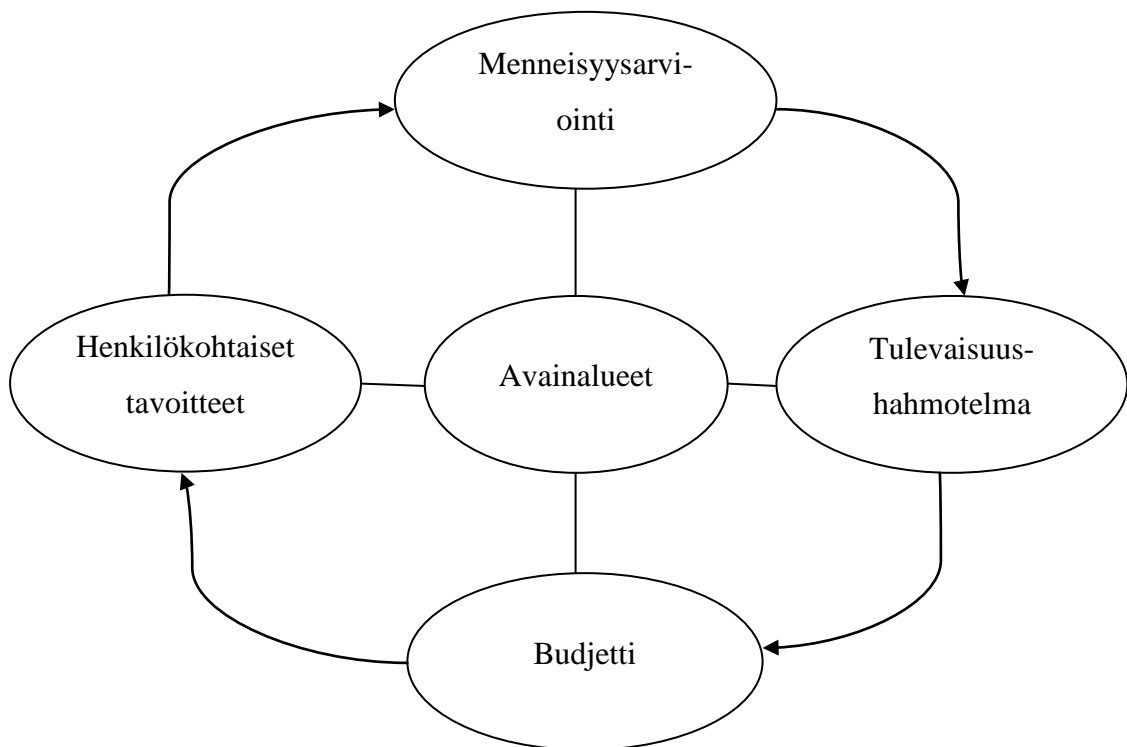
### 3.5 Budjetointi

Budjetointi on budjetin käyttöä yritysohjauksen apuvälineenä. Se on budjettien suunnittelua ja laatimista, käyttöä yritystoiminnan ohjauksessa, toteumatarkkailua, analysointia sekä korjaavien toimenpiteiden suunnittelua ja toteuttamista. (Neilimo & Uusi-Rauva 2010, 231.)



Kuvio 8. Budjetoinnin hyödyt yritysjohdolle (Neilimo & Uusi-Rauva 2010, 232).

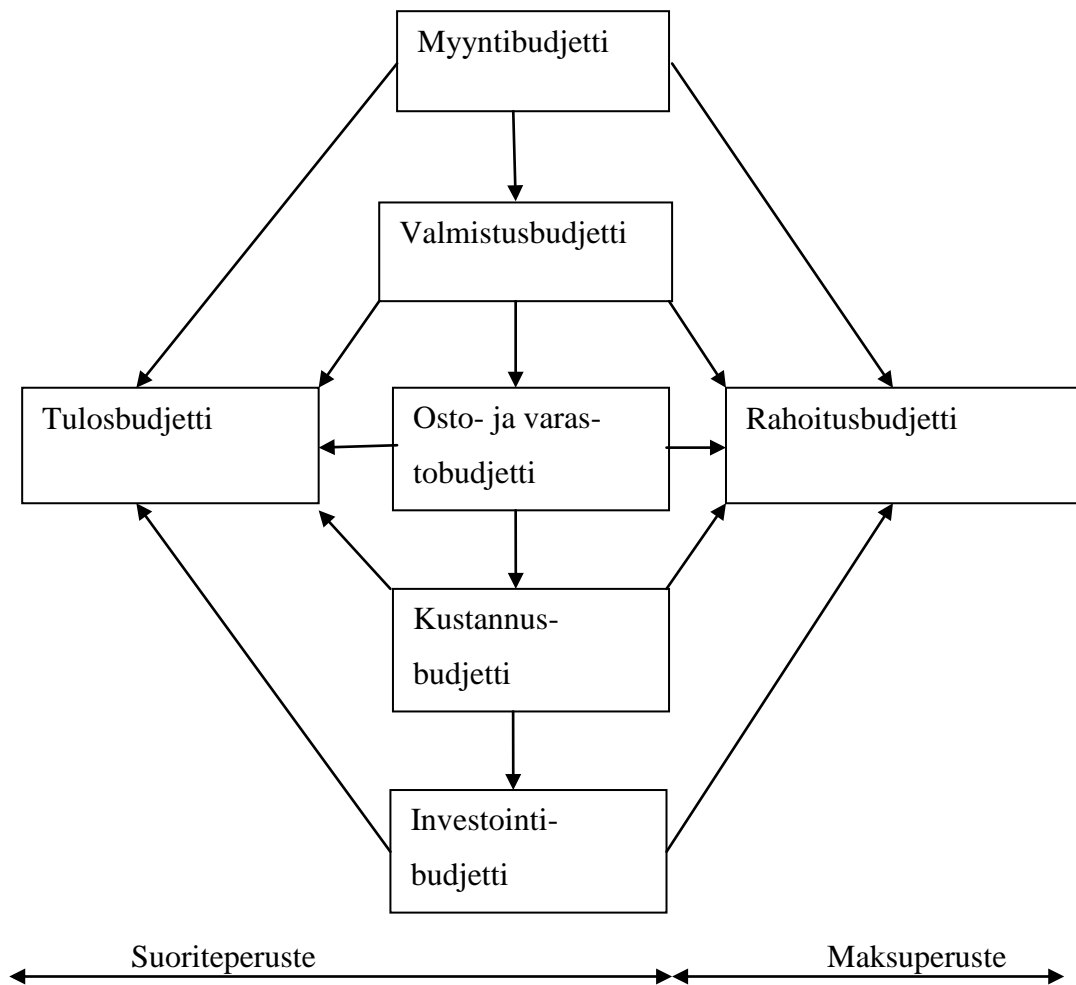
Budjetointi auttaa johtoa määrittelemään yritystoiminnan suunnittelun lähtökohtaoletukset muun muassa kilpailuympäristön muuttumisesta, taloudellisesta kehityksestä ja uusien normien vaikutuksesta yritystoimintaan. Budjettisuunnittelussa on lisäksi muodostettava käsitys budjetoidun toiminnan laskennallisista seurauksista ja kuvattava budjetin sisältämät ideaalitulokset (kuvio 8). (Neilimo & Uusi-Rauva 2010, 232.)



Kuvio 9. Yrityksen budjetointiprosessin tehtävät (Neilimo & Uusi-Rauva 2010, 234).

Olennaisena osana budjetointiprosessiin kuuluu yrityksen menneen kehityksen arviointi asetettuja budjettitavoitteita vasten. Seuraavaksi budjetoinnissa on tehtävä hahmotelmia tulevan budjettivuoden toimintaympäristön kehityksestä ja toimintasuunnitelmista (kuvio 9). Valmiin budjetin keskeiset budjettitavoitteet on vielä kohdistettava henkilökohtaisiksi tavoitteiksi. Esimerkiksi myyntibudjetin tavoitteet ositetaan myyjäkohtaisiksi tavoitteiksi. Lisäksi kannattaa määritellä avaintulostavoitteet eli budjetin ne tavoitteet, joiden saavuttamista pidetään erityisen tärkeänä. (Neilimo & Uusi-Rauva 2010, 234.)

Yrityksen budjettijärjestelmä sisältää kaksi pääbudjettia, tulos- ja rahoitusbudjetin. Lisäksi on alabudjettaja; myynti-, osto-, valmistus-, varasto-, kustannus- ja investointibudjetit (kuvio 10). Budjettijärjestelmät ovat hyvin yritys-, toimiala- ja yrityskokosidonnaisia, esimerkiksi palveluyrityksellä ei toiminnan luonteen vuoksi tavallisesti ole valmistusbudjettia. (Neilimo & Uusi-Rauva 2010, 234.)



Kuvio 10. Teollisuusyrityksen budjettijärjestelmä (Neilimo & Uusi-Rauva 2010, 234).

### 3.6 Tilinpäätösanalyysi

Tilinpäätösanalyysin perustietona on virallinen tilinpäätös, liitteet sekä muu käytettävissä oleva informaation. Analyysi tarkoittaa kannanottoa virallisen tilinpäätöksen eriin ja



arvostamiseen sekä erien ryhmittelyyn toimintakauden tulosta, taloudellista asemaa ja maksuvalmiutta määriteltäessä. Analysoitaessa tulisi tutustua yrityksen tilintarkastuskertomukseenkin, joka saattaa sisältää analyysin kannalta merkityksellistä informaatiota. (Yritystutkimus Ry 2011, 7.)

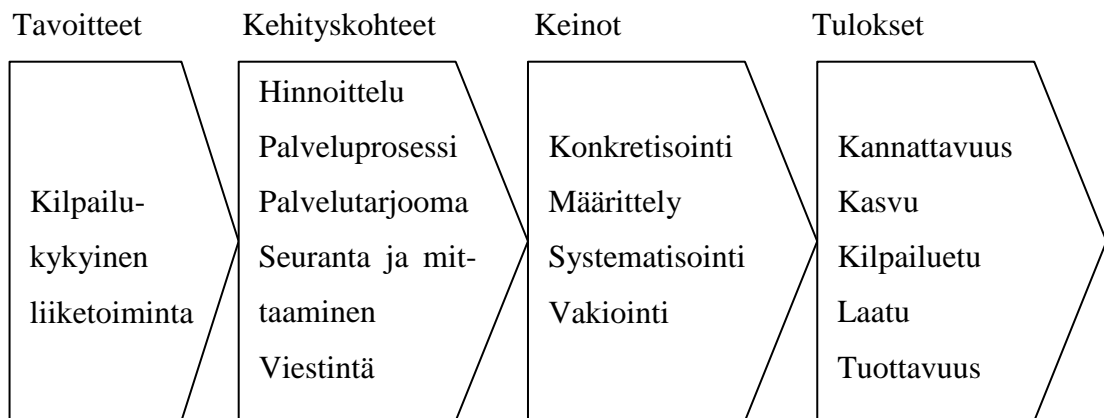
Tilinpäätöksestä laskettavia tunnuslukuja voidaan luokitella monella tavalla. Tyypillisimmin jako on kannattavuuden, vakavaraisuuden ja maksuvalmiuden tunnuslukuihin. Kannattavuus kuvaa liiketoiminnan taloudellista tulosta. Tunnusluvuista jokainen mittaa kannattavuutta hieman eri näkökulmasta. Yleisesti käytettyjä kannattavuuden tunnuslukuja ovat liikevoittoprosentti, koko pääoman tuottoprosentti, oman pääoman tuottoprosentti ja sijoitetun pääoman tuottoprosentti. Vakavaraisuuden tunnusluvut mittaavat yrityksen rahoitusrakennetta. Yleisimmin käytetyt tunnusluvut ovat omavaraisuusaste ja gearingprosentti eli nettovelkaantumisaste. Maksuvalmiudella tarkoitetaan yrityksen kykyä suoriutua lyhyellä aikavälillä maksusitoumuksistaan. Maksuvalmiuden tunnuslukuja ovat muun muassa quick ratio, current ratio ja nettokäyttöpääomaprosentti. (Jormakka ym. 2011, 127- 132.)

Lisäksi on osakemarkkinoiden tunnuslukuja jotka kertovat sijoittajia kiinnostavista asioista, kuten yrityksen kasvunäkymistä ja sijoittajille tulevasta kassavirrasta. Seuratuimpia tunnuslukuja tässä ovat tulos per osake (EPS), osinko per osake ja osinkotuottoprosentti. (Jormakka ym. 2011, 139 - 140.)

Joidenkin tunnuslukujen kohdalla on esitelty niin sanottuja normiarvoja, joita määrittelee erityisesti Yritystutkimusneuvottelukunta. Parhaimman kuvan tunnuslukujen kehityksestä saa, kun niitä lasketaan ja tarkastellaan pidemmällä aikavälillä, esimerkiksi viiden vuoden ajanjaksolla. Lisäksi käyttökelpoinen tapa on vertailla yrityksen tunnuslukujen arvoa toimialan keskimääräisiin arvoihin. (Jormakka ym. 2011, 141.)

#### 4 PALVELUJEN TUOTTEISTAMINEN

Tuotteistaminen on keino lisätä yrityksen kilpailukykyä ja vähentää liiketoiminnan haasteita, jotka liittyvät esimerkiksi kysynnän vaihteluun, laadunhallintaan, tehottomuuteen, kasvuun ja kannattamattomuuteen. Palvelujen tuotteistamisen tavoitteena on uudistaa ja kehittää palveluliiketoimintaa niin, että laadun ja tuottavuuden parantumisen kautta asiakkaan saama hyöty maksimoituu ja kannattavuus paranee. Palvelujen kehittäminen voi tähdätä eritasoisiiin uudistuksiin, kuten palvelun parantamiseen, tarjonnan laajentamiseen ja uusiin ratkaisuihin. Kehitettäväksi valitun palvelun tuotteistaminen aloitetaan palvelun keskeisten ominaisuuksien määrittelyllä: mikä on sisältö, käyttötarkoitus ja miten se toteutetaan. (Jaakkola ym. 2009, 1 – 11.)



Kuvio 11. Palveluliiketoiminnan kehittäminen tuotteistamisen avulla. (Jaakkola ym. 2009, 6.)

Kuviossa 11 on esitetty palvelutarjooman, palvelun sisällön ja toteuttamisen, viestinnän, hinnoittelun ja seurannan kehittämistä tuotteistamisen keinoin. Tuotteistamisessa pyritään yritysten mielestä muun muassa kertomaan asiakkaalle palvelun tarjonnasta, yhtenäistämään viestintää, tekemään palveluista tasalaatuisempaa, helpottamaan ostamista, saamaan aikaan lisämyyntiä, auttamaan palvelubrändin rakentamista sekä parantamaan kannattavuutta. Palvelutarjooman arvioinnin tarkoituksena on havaita miten nykyisiä ja uusia palveluja tulisi kehittää, jotta saavutettaisiin asetetut tavoitteet. (Jaakkola ym. 2009, 5 – 7.)

Tuotteistamisprojektin tavoitteita voivat olla muun muassa asiakastyytyväisyyden parantaminen, palvelun laatuvaihtelujen vähentäminen, markkinoinnin ja myynnin

helpottuminen, kannattavuuden parantaminen, kasvun lisääminen sekä yrityksen tehokkuuden ja kokonaiskannattavuuden parantaminen. (Jaakkola ym. 2009, 33 - 34.)

Taulukko 2. Esimerkkejä palvelun laadun seurannan kohteista ja tiedonkeruumenetelmistä (Jaakkola ym. 2009, 35).

Laatuhaaste	Seurannan kohde	Tiedonkeruumenetelmä ja mittaamistavat
1	Ymmärrys asiakkaiden odotuksista ja tarpeista	Asiakaskyselyt ja –paneelit, asiakaspalautteen ja reklamaatioiden analysointi, havainnointi, etnografiset menetelmät
2	Palvelun sisällön vastaavuus asiakastarpeisiin	Palvelun pilotointi ja testaaminen, jatkuva asiakaspalautteen kerääminen, asiakaskan muuokset
3	Palvelun toteuttamisen vastaavuus määriteltyyn palveluun	Asiakaskohtaamisten dokumentointi, laatu-auditoinnit, mystery shopping, havainnointi, palvelun tuottamisen kustannukset
4	Viestinnän vastaavuus palvelun toteutukseen	Kyselyt, paneelit tms. palvelun toteutuksesta vastaavalle henkilökunnalle ennen viestinnän suunnittelua; asiakaskyselyt
5	Asiakkaiden kokema laatu	Asiakastyytyväisyyskyselyt, palvelun menekki, reklamaatioiden määrä

Palvelun laatua kannattaa seurata monesta eri näkökulmasta (taulukko 2). Tuotteistamisprosessin aikana ja sen jälkeen on tärkeää varmistaa, että kehitetyn palvelun sisältö vastaa todella asiakastarpeeseen. (Jaakkola 2009, 34.)

Tilitoimistot ovat muutoksen edessä, taloushallinto sähköistyy ja asiakkaiden vaatimustaso kasvaa. Tuotteistus tarjoaa käyttöön välineitä, joilla rakentaa katetta kasvattavia ratkaisuja. Tilitoimiston peruspalvelu on esimerkki palvelusta, jota on vaikea vaihtaa ilman erityistä syytä, jos se muuten sujuu tyydyttävällä tasolla ja vaihtoehtona on ainoastaan muita samanlaisia palveluntarjoajia. Jos tilitoimisto pystyy erottautumaan massasta lisäpalveluillaan tai käyttäjäystävällisillä itsepalveluilla, saattaa vaihtamisen kynnyks madaltua. (Apunen 2010, 13 – 20.)

## 5 ASIAKASPALVELULÄHTÖINEN TOIMINTATAPA

Asiakaspalvelulähtöisen toimintatavan mukaan toimivan yrityksen keskeisin asiakasluopaus on omintakeinen tapa ratkaista asiakkaan tarpeita. Yrityksen on kyettävä pitämään asiakas säännöllisesti ja aktiivisesti osana toimintaa, vaikuttamassa jopa päivittäin siihen, miten tuote tai palvelu kulloinkin toteutetaan. Yrityksellä on oltava edellytykset joustavaan toimintamalliin. Toimintamallin peruspiirre on asiakkaan huomioiminen palvelujen tarjoajan toiminnan puitteissa. Lisäarvoa tuovien tarpeiden tunnistaminen ja oman toiminnan muuttaminen lisäarvon aikaansaamiseksi luo kilpailuetua, jolla voi yrittää erottautua kilpailijoista. (Lindroos & Lohivesi 2010, 115 – 116.)

Asiakastyytyväisyyden ja asiakasuskollisuuden väliset kytkennät vaihtelevat toimialojen välillä, asiakasuskollisuus voi olla korkea vaikka tyytyväisyys ei olisikaan. Asiakas voi olla niin sanotusti kiinni toimittajassa, muutokset tilanteessa voivat aiheuttaa kustannuksiin niin suurta haittaa, että tyytymättömyydestä huolimatta jäädytään asiakkaaksi. Tyytyväinenkin asiakas voi vaihtaa toimittajaa monesta syystä, esimerkiksi vaihtelun- ja kokeilunhalusta. Asiakastyytyväisyystutkimuksilla voidaan yrittää selvittää miten yritys kykenee tyydyttämään oman ajattelumaailmansa mukaisesti nähdyt asiakaslisäarvot, asiakkaan oikeat tarpeet eivät välttämättä ole kuitenkaan samoja kuin nämä lisäarvot. (Lindroos & Lohivesi 2010, 117.)

### 5.1 Asiakastyytyväisyys

Kokonaisvaltainen asiakastyytyväisyys syntyy siitä, että asiakkaan tarpeet ratkaistaan sekä seurannasta huolehditaan. Sillä on ratkaiseva vaikutus yrityksen maineeseen. Tyytyväinen asiakas hoitaa markkinointia yrityksen puolesta tehokkaammin. (Lindroos & Lohivesi 2010, 118)

Asiakastyytyväisyys on tärkein menestystekijä ostajan ja myyjän kommunikoinnissa. Tutkimuksissa on asiakastyytyväisyyden todettu olevan hintaa ja laadukasta tuotetta tärkeämpi kilpailuetu pitkällä tähtäimellä. Yhdessä hinta, laatu ja asiakastyytyväisyys ovat voittamaton kilpailuyhdistelmä. Asiakkaan luottamus on ansaittava aina uudelleen. Helinin mukaan tärkeä opetus on:

- 1) *ellei asiakas ole tyytyväinen tänään, hän ei ole huomenna asiakas*
- 2) *ellei yrityksellä ole tänään asiakkaita, se ei ole huomenna yritys*
- 3) *ilman yrityksiä ei ihmisillä ole työtä*
- 4) *ilman työtä ei yhteiskunnalla ole tulevaisuutta”* (Helin 2011, 10.)

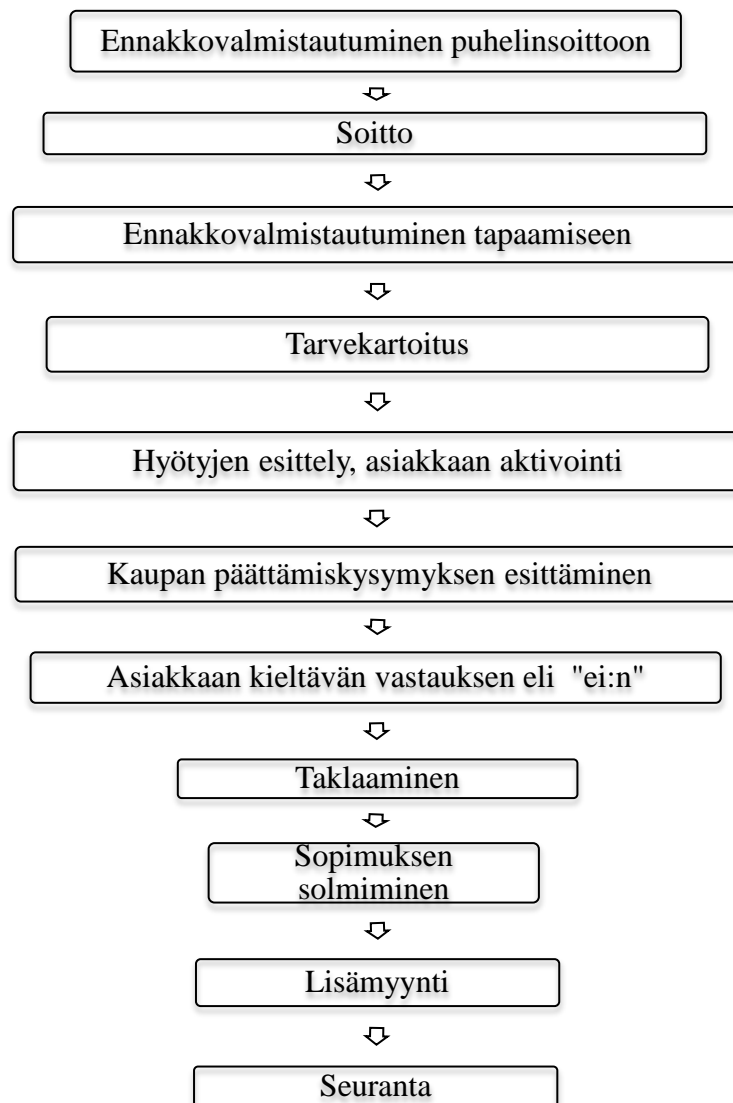
Liiketoiminnan kulmakivi on tyytyväiset asiakkaat. Yrityksen tulee tiedostaa mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan kokemaan tyytyväisyyteen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaat saavat odotuksiaan vastaavia tuotteita ja palveluita. Yrityksen tulee olla ajan tasalla asiakaskunnan tarpeista ja odotuksista. (Anttila & Iltanen 1998, 52.)

Asiakkaan yhteydenotto on aina mahdollisuus parantaa asiakastyytyväisyyttä, jokainen kontakti on tärkeä. Hiljainen asiakas on yleensä vaikea tapaus, kun ei tiedetä mitä mieltä hän on. On osattava hyödyntää kaikki mahdolliset asiakaskontaktit, niistä jokainen on aina mahdollisuus tehdä jotain ylimääräistä, jota asiakas ei ole odottanut. Odottamattomista lisäpalveluista voi olla hyötyä, jotka täyttäisivät piileviä asiakastarpeita. (Lindroos & Lohivesi 2010, 118-119.)

## 5.2 Asiakastyytyväisyyden varmistus

Asiakastyytyväisyyden varmistus kuuluu jokaiseen myyntiprosessiin ja sitä voidaan selvittää monella tapaa. Käytettävien tapojen toimivuus riippuu puolestaan varsin paljon liiketoiminnan luonteesta, kauppojen suuruudesta ja tiheydestä. Karkeasti myyntiprosessiin liittyvät business to business -markkinoinnin asiakastyytyväisyyden selvitysmallit voidaan jakaa kahtia erikseen selvitettäviin tyytyväisyyskokemuksiin ja mekaanisiin palautejärjestelmiin. Riippumatta kaupan luonteesta ja kohteesta, myyntiprosessiin tulisi jotenkin kytkeä tyytyväisyys selvitys. Silloin kun myynnissä ei ole välikäsiä, asiakkaita on vähän, kauppoja rajoitetusti ja niin edelleen, on luontevaa, että myyjä tekee tämän henkilökohtaisesti. Tyytyväisyyskysely voidaan toteuttaa lomakepalautteella ja myyjän omalla toiminnalla puhelimitse tai henkilökohtaisen keskustelun kautta. Kumpaa mallia käytetään, riippuu muun muassa kaupan luonteesta ja suuruudesta. (Rope & Pöllänen 1998, 225.)

Hyvä myyntiprosessi etenee sujuvasti ennakkovalmistautumisesta seurantaan (kuvio 12). Prosessin hallinnan merkitys kasvaa liike-elämän haasteiden myötä. Myyjän pitää jäsenellä asiakkaalle hänen ennakkoon keräämänsä tieto ja selventää tuotteen tai palvelun hyödyt. Kiinnostus nousee tarvekartoituksen aikana ja on korkeimmillaan, kun asiakas kuulee tuotteesta tai palvelusta häntä kiinnostavista hyödyistä. Moni suhtautuu varuksellisesti lopulliseen kaupantekoon, mutta silloin ei saa luovuttaa vaan prosessia tulee jatkaa. Myyjän tulee selvittää todellinen syy siitä, mikä estää asiakasta ostamasta ja valmistauduttava hienosäätämään ehdotustaan, jotta se kohtaisi asiakkaan tarpeita. (Rubanovitsch & Aalto 2007.)



Kuvio 12. Myyntiprosessin tärkeimmät vaiheet (Rubanovitsch & Aalto 2007).

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää tilitoimiston asiaskastyytyväisyyttä ja saada tietoa kehittämiskohteista. Kehittämiskohteilla tarkoitetaan tilitoimiston lisäpalveluja kirjanpidon, tilinpäätöksen ja veroilmoituksen lisäksi.

Asiaskastyytyväisyyskyselyssä kysyttiin aluksi yrityksen perustietoja, jotta voitiin analysoida tuloksia myös yritysmuotokohtaisesti. Perustietoja olivat yritysmuoto, liikevaihto, henkilöstömäärä ja toiminta-aika. Tilitoimiston valintaan vaikuttavia kysymyksiä oli kaksi. Tilitoimiston valintaan vaikuttavissa tekijöissä kysymykseen sai valita vain kolme eniten vaikuttavaa tekijää. Tilitoimistoa valitessaan eniten tietoa asiakkaat ovat saaneet suosittelijalta tai muualta niin sanottuna suustasuuhun-menetelmänä. Tilitoimiston valintaan vaikuttavissa tekijöissä suurin merkitys oli ammattitaitoisella henkilökunnalla ja palveluiden hinnoittelulla. Vastausvaihtoehdoista tilitoimiston auktorisoinnilla ja maineella oli vähiten merkitystä valintaan vaikuttavissa tekijöissä. Tilitoimiston maine on vastausten perusteella hyvä, koska asiakkaat ovat saaneet suosittelijoilta ja tutuilta tietoa toimistosta valintaa tehdessään.

Asiaskastyytyväisyyskyselyn avulla tilitoimisto sai tietoa asiakkaidensa mielipiteistä palveluiden toimivuudesta ja siitä, mihin ollaan tyytyväisiä ja missä olisi parannettavaa. Tilitoimiston lisäpalveluiden, kuten budjetoinnin ja kassavirta-analyysin, tarpeesta saatiin hyvää tietoa, jonka perusteella voidaan jatkossa kehittää toimintaa. Lisäpalvelut vaativat henkilöstöltä riittävästi tietoa ja taitoa, jotta niitä voidaan tarjota. Osa niistä vaatii lisäkoulutusta henkilöstölle sekä myös ohjelmistotarpeita.

Kun yritykset keskittyvät ydinosaamiseensa ja ulkoistavat muita toimintojaan, niin tilitoimistoilla on mahdollisuus perinteisen kirjanpidon lisäksi lisätä sisäisen laskennan palvelujen tarjontaa. Laskutusjärjestelmien sovellusvuokraus on usein jo asiakkaan käytössä tilitoimiston kautta verkkolaskutuksen myötä.

Asiaskastyytyväisyyskysely antoi tietoa asiakkaiden odotuksista ja tarpeista, joka on alkuaskel esimerkiksi palvelujen tuotteistamiseen. Palvelujen tuotteistamisella voidaan kehittää tilitoimiston liiketoimintaa ja samalla asiakas saa niistä parhaan mahdollisen hyödyn..

Opinnäytetyössä teoriaosuus oli haastavinta ja mielenkiintoisinta. Lopuksi päädyin teoria osuudessa perehtymään ja kirjoittamaan myös sisäisen laskentatoimen osa-alueista. Tilitoimisto perinteisesti tekee ulkoista laskentaa, mutta suuntaus on muuttumassa myös sisäiseen laskentaan yhä enenevässä määrin. Opinnäytetyötä tehdessä sai perehtyä tarkemmin taloushallinto- ja tilitoimistoalaan ja sai laajempaa tietoa alasta.



## LÄHDELUETTELO

- Aarnikoivu, Henrietta 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.
- Ahvenniemi, Juha. 2008. Johdon laskentatoimen palvelut tilitoimistoissa kehittyvät. Tilisanomat 20.5.2008. Hakupäivä 5.5.2013.  
<<http://www.tilisanomat.fi/tulostussivu?node=450>>
- Anttila, Mai & Iltanen Kaarina 1998. Markkinointi. 3.painos. Porvoo: WSOY.
- Apunen Antti 2010, Tuotteistajan opas taloushallinnon asiantuntijalle. Helsinki: Taloushallintoliiton Julkaisut Oy.
- Heikkilä, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Helin, Paavo 2011. Myyjän ABC, Fastcon Oy. Hakupäivä 5.5.2013.  
<<http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/lisaetietoahakijalle/kuvat-ja-liitteet/Myyjaen%20ABC-11.pdf>>
- Holopainen, Tuulikki & Levonen, Anna-Liisa 2003. Yrityksen perustajan opas. Helsinki: Edita.
- Jaakkola Elina, Orava Markus, Varjonen Virpi 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua opas yrityksille, Helsinki: Tekes.
- Jormakka Raija, Koivusalo Kaija, Lappalainen Jaana, Niskanen Mervi 2011. Lasketatoimi. 1.-2.painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Jyväskylän yliopisto. Avoimen yliopiston Koppa, Survey. Hakupäivä 5.5.2013.  
<<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/survey>>
- Kananen, Jorma 2008. Kvantti - Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Lahti, Sanna & Salminen, Tero 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro.
- Leppiniemi, Jarmo & Leppiniemi, Raili 2007. Oikeat ja riittävät kirjaukset. Juva: WS Bookwell Oy.
- Lindroos, Jan-Erik & Lohivesi, Kari 2010. Onnistu strategiassa. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Metsä-Tokila, Timo 2011. Toimalaraportti Taloushallinnon palvelut. TEM:n ja ELY-keskusten julkaisu. Hakupäivä 5.5.2013  
<[http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1326/Taloushallinnon\\_palvelut\\_2011\\_web.pdf](http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1326/Taloushallinnon_palvelut_2011_web.pdf)>
- Mäkinen, Lassi 2003. Pienyrityksen tilinpäätös käytännössä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Neilimo, Kari & Uusi-Rauva, Erkki 2010. Johdon laskentatoimi. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Repo, Hanna 2009. Tilitoimiston valinta vaatii osaamista. Asiakkaan Etera 1/2009, 13. Hakupäivä 5.5.2013. <<http://www.digipaper.fi/etera/25785/index.php?pgnumb=13>>
- Rope, Timo & Pöllänen, Jouni 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. 4. painos. Juva: WSOY.
- Rubanovitsch, Mika D. & Aalto, Elina 2007. Myy enemmän – myy paremmin. Helsinki: Imperial Sales.
- Syvänperä, Outi & Turunen, Leena 2011. Palkkavuosi. 5.-6. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Taloushallintoliitto. Historiaa. Hakupäivä 27.10.2013.  
<[http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/taloushallintoliitto\\_lyhyesti/historiaa/](http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/taloushallintoliitto_lyhyesti/historiaa/)>

- Taloushallintoliitto. Jäsenkriteerit. Hakupäivä 5.5.2013.  
< <http://www.taloushallintoliitto.fi/liity-jaseneksi/jasenkriteerit/>>
- Taloushallintoliitto. Kirjanpidon ABC. Hakupäivä 5.5.2013.  
<[http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon\\_abc/](http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/kirjanpidon_abc/)>
- Taloushallintoliitto. Löydä auktorisoitu tilitoimisto. Hakupäivä 5.5.2013.  
< <http://www.taloushallintoliitto.fi/tilitoimistot/tilitoimistohaku/>>
- Taloushallintoliitto. Pohjoismainen yhteistyö. Hakupäivä 27.10.2013.  
<[http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/taloushallintoliitto\\_lyhyesti/pohjoismainen\\_yhteistyo/](http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/taloushallintoliitto_lyhyesti/pohjoismainen_yhteistyo/)>
- Taloushallintoliitto. Taloushallintoliitto. Hakupäivä 5.5.2013.  
<<http://www.taloushallintoliitto.fi/taloushallintoliitto/>>
- Taloushallintoliitto. Tili-instituuttisäätiö vastaa tutkinnosta. Hakupäivä 5.5.2013.  
<<http://www.taloushallintoliitto.fi/kl/tili-instituuttisaatio-vastaa-tu/>>
- Toimiala Online, Tilastokeskus 2012. Tunnuslukuja toimialoittain ja kokoluokittain.  
Hakupäivä 1.11.2013. <<http://www2.toimialaonline.fi/>>
- Tomperi Soile 2011. Käytännön kirjanpito. 19., uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Liike-elämän palveluissa tasaista kasvua edessä talouden epävarmuudesta huolimatta. Hakupäivä 27.9.2013.  
<[http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1874/Liike-elaman\\_palvelut.pdf](http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/1874/Liike-elaman_palvelut.pdf)>
- Yritystutkimus Ry 2011. Yritystutkimuksen tilinpäätösanalyysi. Helsinki: Hakapaino Oy.