

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma / Taloushallinto

Mika Postila

PEREHDYTYSKANSIO YRITYS X:N MYYNTIRESKONTRAAN

Opinnäytetyö 2015

# TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous

POSTILA, MIKA

Perehdytyskansio Yritys X:n myyntireskontraan

Opinnäytetyö

27 sivua + 38 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Maisa Räsänen

Toimeksiantaja

Yritys X

Huhtikuu 2015

Avainsanat

Perehdyttäminen, perehdytyskansio, myyntilaskuprosessi, myyntireskontra

Tämän opinnäytetyön toimeksiantona oli luoda perehdytyskansio Yritys X:n myyntireskontraan. Opinnäytetyön tavoitteena oli, että perehdytyskansio olisi varsinaisen perehdyttämisen tukena. Perehdytyskansion tarkoituksena on nopeuttaa uuden työntekijän sopeutumista myyntireskontraan.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään myyntilaskuprosessia ja perehdyttämistä. Myyntilaskuprosessista käydään läpi tarkemmin laskutus ja myyntireskontra. Teoriaosuuden sisältämä materiaali on kerätty tutkimalla kirjallisuutta ja Internet-lähteitä. Teoriaosuuden tarkoituksena on antaa lukijalle kuva perehdyttämisestä sekä myyntireskontran osuudesta myyntilaskuprosessissa.

Opinnäytetyön empiriaosuudessa selvitettiin kvalitatiivisen tutkimuksen avulla, mitä tietoa perehdytyskansion olisi tärkeä sisältää ja miten se antaa parhaat valmiudet perehdytettävälle. Tutkimukseen osallistui kolme myyntireskontran työntekijää.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi perehdytyskansio Yritys X:n myyntireskontraan. Se pitää sisällään lyhyen esittelyn yrityksestä ja myyntireskontran yleisimpien tehtävien työvaiheet. Perehdytyskansioon on helppo tehdä muutoksia ja päivityksiä. Perehdytyskansio sisältää luottamuksellista tietoa ja on opinnäytetyön toimeksiantajan pyynnöstä salainen.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Management

POSTILA, MIKA

Bachelor's Thesis

Supervisor

Commissioned by

April 2015

Keywords

An accounts receivable orientation folder for Company X

27 pages + 38 pages of appendices

Maisa Räsänen, Senior Lecturer

Company X

Orientation, orientation folder, sales invoice process, accounts receivable

The objective of this thesis was to create an accounts receivable orientation folder for Company X. The aim of this thesis was that the orientation folder supports actual orientation of a new employee. The purpose of the orientation folder is to quicker get a new employee familiar with the accounts receivable.

The theoretical part of this thesis presents sales invoice process and employee orientation. Sales invoicing and accounts receivable are discussed in particular. The Material of the theoretical part is gathered from literature and internet sources. The Purpose of the theoretical part is to explain the role of accounts receivable in sales invoicing process. Theoretical part includes also more information about orientation at work.

In the empirical part of this thesis qualitative research was used to find out what content to include into the orientation folder and how it could give the best preparation to new employees. Three accounts receivable controllers take part in this research.

The result of this thesis was an accounts receivable orientation folder for Company X. The folder includes a short presentation of Company X and instructions for the most usual tasks of accounts receivable workers. It is easy to make changes and updates to the orientation folder. The orientation folder contains information which is confidential.

# SISÄLLYS

|       |                                   |    |
|-------|-----------------------------------|----|
| 1     | JOHDANTO                          | 6  |
| 1.1   | Kehittämistavoite                 | 6  |
| 1.2   | Rajaaminen                        | 7  |
| 1.3   | Tutkimusmenetelmät                | 7  |
| 2     | MYYNTELASKUPROSESSI               | 8  |
| 2.1   | Myyntilaskuprosessin kuvaus       | 9  |
| 2.2   | Laskutus                          | 10 |
| 2.3   | Myyntireskontra                   | 11 |
| 2.4   | Myyntireskontran tehtävät         | 12 |
| 2.4.1 | Myyntilaskujen siirto reskontraan | 13 |
| 2.4.2 | Suoritusten kohdistaminen         | 14 |
| 2.4.3 | Perintä                           | 14 |
| 2.4.4 | Raportointi                       | 15 |
| 3     | PEREHDYTTÄMINEN                   | 16 |
| 3.1   | Perehdyttäminen ja lainsäädäntö   | 16 |
| 3.2   | Perehdyttämisen kohderyhmät       | 17 |
| 3.3   | Toimintakonseptit                 | 18 |
| 3.3.1 | Vierihoidoperehdyttäminen         | 18 |
| 3.3.2 | Malliperehdyttäminen              | 18 |
| 3.3.3 | Laatuperehdyttäminen              | 19 |
| 3.3.4 | Räätälöity perehdyttäminen        | 19 |
| 3.3.5 | Dialoginen perehdyttäminen        | 20 |
| 3.4   | Perehdyttämisen suunnittelu       | 20 |
| 3.5   | Perehdyttämisprosessi             | 22 |
| 3.6   | Ongelmat                          | 24 |
| 4     | OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS            | 25 |
| 5     | PEREHDYTYSKANSIO                  | 26 |
| 6     | YHTEENVETO                        | 26 |

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| LÄHTEET                              | 28 |
| LIITTEET                             | 30 |
| Liite 1. Perehdytyskansio (salainen) | 30 |
| Liite 2. Haastattelukysymykset       | 31 |

## 1 JOHDANTO

Perehdyttäminen pitää sisällään alku- ja yleisperehdyttämisen sekä työnopastuksen. Perehdyttämistä voidaan tehdä yrityksessä olevalla uudelle työntekijälle, mutta myös ennestään yrityksessä olevalla työntekijälle työnkuvan muuttuessa. (Kupias & Peltola 2009, 18.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda perehdytyskansio Yritys X:n myyntireskontraan. Kansion avulla perehdytyksestä tulee johdonmukaisempaa perehdyttäjälle sekä perehdytettävälle. Toimeksiantajan myyntireskontrassa ei tällä hetkellä ole perehdytyskansiota, mikä aiheuttaa haasteita perehdyttämisessä. Perehdytystä tapahtuu tällä hetkellä työn aluksi ja uusiin tehtäviin siirryttäessä. Kansion tekemisessä otetaan huomioon myyntireskontran henkilöstön haastattelussa esiin tulevat asiat.

Työn teoreettisen osuuden voi jakaa kahtia. Ensimmäisessä osassa käsitellään myyntilaskuprosessia, jonka osista käsitellään tarkemmin laskutusta ja myyntireskontraa. Toisessa osassa käydään läpi perehdyttämisen lainsäädäntö, kohderyhmät, toimintakonseptit, suunnittelu, prosessi ja ongelmat. Teoriaosuuteen saadaan materiaalia tutkimalla alan kirjallisuutta, lakeja ja artikkeleita.

Työn toiminnallinen osa on perehdytyskansio Yritys X:n myyntireskontraan, jonka tarkoituksena on nopeuttaa uuden työntekijän sopeutumista myyntireskontraan. Tällä hetkellä yrityksessä on olemassa ohjeita sähköisen järjestelmän käyttöön, mutta ne ovat monesti liian monimutkaisia uudelle työntekijälle. Uudessa perehdytyskansiossa on panostettu selkeyteen ja visuaalisuuteen.

### 1.1 Kehittämistavoite

Tämän opinnäytetyön päätavoitteena on luoda perehdytyskansio Yritys X:n myyntireskontraan. Perehdytyskansion tarkoituksena on tukea varsinaista perehdytystä. Perehdytyskansion avulla perehdyttämistä saadaan nopeutettua, sillä sen avulla perehdytettävä saa tuekseen kattavasti tietoa. Perehdytyskansiota ei ole tarkoitus saada täysin valmiiksi sen laajuuden vuoksi.

Tutkimuksella halutaan selvittää ne asiat, joita perehdytyskansion halutaan sisältävän. Perehdytyskansion avulla perehdyttämisestä tulisi mahdollisimman tehokasta perehdyttäjälle ja perehdytettävälle.

Perehdytyskansion halutaan antavan sen lukijalle perustietoa toimeksiantajayrityksestä ja sen tuottamista palveluista. Tarkemmin perehdytyskansion halutaan käsittelevän myyntireskontran tarkoitusta ja tehtäviä. Perehdytyskansiossa on tarkoitus käyttää tekstin tukena kuvia, jotta asioiden hahmottaminen olisi helpompaa. Toimeksiantaja haluaa kansion olevan helposti päivitettävissä, sillä järjestelmät ja toimintatavat saattavat vaihtua hyvinkin nopeasti.

## 1.2 Rajaaminen

Opinnäytetyön aiheen sain ollessani harjoittelussa Yritys X:n myyntireskontrassa. Aiheeksi päätettiin valita yhdessä toimeksiantajan kanssa perehdytyskansion luomisen myyntireskontraan. Työssä on tarkoituksena esitellä myyntireskontran tehtävät selkeästi ja kertoa niiden sisältämät työvaiheet. Tämän lisäksi se tulee sisältämään selkeät ohjeet myyntilaskujen ja viiteaineistojen siirrosta reskontraan. Myyntireskontrassa on jo olemassa opas käytössä olevaan reskontraohjelmaan, mutta laajuutensa vuoksi se on hankala uudelle käyttäjälle. Muille myyntireskontrassa oleville tehtäville ei tehdä samanlaista ohjeistusta, vaan tarkoituksena on opettaa uutta käyttäjää käyttämään ohjelmaa, jonka jälkeen hän osaa itse hakea tietoa jo olemassa olevasta oppaasta. Yleisimpiä virhetilanteita käydään työssä läpi, mutta kaikkien niiden ratkaisemiseen ei tehdä tarkempaa ohjetta.

## 1.3 Tutkimusmenetelmät

Tässä opinnäytetyössä käytetään tutkimusmenetelmänä kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Laadullista tutkimusmenetelmää käytetään tilanteessa, jossa halutaan saada kokonaisvaltainen kuva tutkimuksen kohteesta. Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on kirjoittamattoman faktatiedon tarve. (Vilka & Airaksinen 2004, 63.) Tutkimuksen kohde tulee miettiä laadullista tutkimusta tehdessä tarkasti. Laadullisia menetelmiä käyttäessä tutkija on usein lähellä tutkittavia ja saattaa myös osallistua heidän toimintaansa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 94.)

Perehdytyskansion rakenteeseen ja sisältöön vaikuttavina tiedonkeruumenetelminä käytetään havainnointia ja ryhmähaastattelua. Ryhmähaastatteluun päädyttiin toimeksiantajan myyntireskontran henkilöstön pyynnöstä. Ryhmähaastattelun hyvänä puoleena pidettiin sitä, että ryhmän jäsenet saavat aikaan keskustelua ja tämän johdosta aiheita käydään läpi laajemmin. Ryhmähaastattelun tueksi tehtiin kyselylomake, jotta haastattelu etenisi johdonmukaisemmin. Tutkimuksen avulla halutaan kerätä tietoa ja selvittää, minkälainen perehdytyskansio hyödyttäisi toimeksiantajan myyntireskontraa parhaiten.

## 2 MYYNTILASKUPROSESSI

Yritys tuottaa palveluja tai tuotteita, joita se myy eteenpäin asiakkailleen. Taloushallinto on järjestelmä, jonka avulla yritys seuraa taloudellisia tapahtumia ja raportoi tapahtumista sidosryhmilleen. Taloushallinto voidaan jakaa kahtia tiedontuottamisen kohteen perusteella. Näitä ovat ulkoinen eli yleinen laskentatoimi sekä sisäinen eli johdon laskentatoimi. Ulkopuolisia sidosryhmiä ovat esimerkiksi viranomaiset, asiakkaat, toimittajat sekä omistajat. Ulkoisen laskentatoimen tarkoituksena tuottaa tietoa etupäässä organisaation ulkopuolisille sidosryhmille. Sisäisen laskentatoimen tarkoituksena on vastata organisaation johdon taloudellisen informaation tarpeisiin. (Riistamaa, Jyrkkiö 1996, 35.) Nykypäivänä taloushallinnossa ulkoinen ja sisäinen laskentatoimi ovat yhdentyneet toisiinsa.

Taloushallintoa voidaan pitää yhtenä yrityksen tukitoiminnoista tai liiketoimintaprosessina. Järkevintä on käsitellä taloushallintoa pienemmissä osissa, jotta sitä olisi helpompi käsitellä. (Lahti & Salminen 2014, 16.) Taloushallinto pitää sisällään yrityksen ostolaskuprosessin, myyntilaskuprosessin, palkanlaskennan, matka- ja kululaskuprosessin, reskontrat, kirjanpidon, raportoinnin ja viranomaisilmoitukset (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 28).

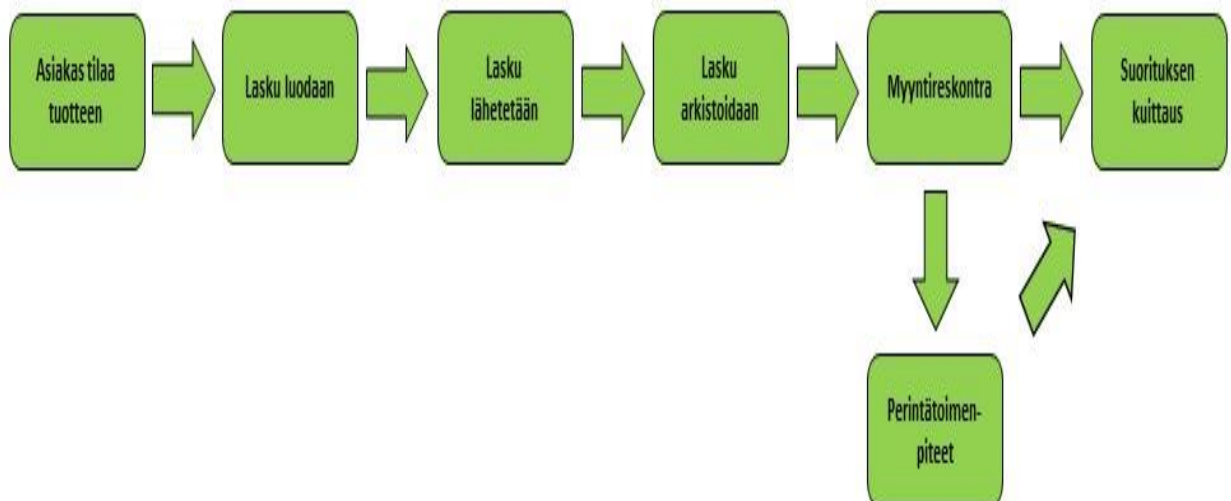


## 2.1 Myyntilaskuprosessin kuvaus

Kassanhallinta pitää sisällään yrityksestä lähtevät maksut sekä yritykselle tulevat maksut. Maksuliikenteen sujuminen pyritään järjestämään mahdollisimman nopeaksi. (Lehtonen 1999, 64.)

Yrityksen myydessä palvelun tai tuotteen luotolla syntyy myyntisaaminen. Myyntisaamisiin liittyy aina riski, ettei asiakas halua tai pysty maksamaan laskuaan. Asiakkaan nopeampaan luoton maksuun voidaan vaikuttaa tehostamalla toimintatapoja, parantamalla pankkiyhteyksiä ja laadukkaalla perinnällä. (Melamies & Paakkunainen 1997, 97.) Lehtosen (1996, 40) mukaan jokainen päivä laskutuksen viivästymisestä on ilmaista lisäluottoaika asiakkaalle.

Yrityksen toiminnan kannalta on tärkeää, että myyntilaskutusprosessi toimii nopeasti ja huolellisesti. Se on yksi kriittisimpiä toimintoja, sillä jos laskutusprosessi ei toimi, voi yrityksellä kestää saatavien saamisessa kauan. Tämä voi johtaa yrityksen maksuvalmiuden heikkenemiseen. (Lahti & Salminen 2014, 78.) Monien yritysten maksuliikenne on nopeutunut pankkijärjestelmien kehittymisen myötä (Martikainen 1998, 170).



Kuva 1. Myyntilaskuprosessi (Lahti & Salminen, 78)

Myyntilaskuprosessi pitää sisällään vaiheet myyntitilauksesta laskutukseen sekä maksumuorituksen. Sen päävaiheet ovat laskun luominen, laskun lähettäminen, laskun arkistointi ja myyntireskontra (Kuva 1). Laskutusprosessi lähtee liikkeelle siitä, kun asiakkaalta saapuu tilaus ja sitä varten luodaan lasku. Seuraavaksi lasku lähetetään asiakkaalle ja se arkistoidaan sähköisesti. Tärkeä osa myyntilaskuprosessia on saatavien hallinta, mikä pitää sisällään myyntireskontran ja perintätoimet. Myyntireskontra vastaa suoritusten kuittauksesta ja perintätoimenpiteisiin ryhtymisestä, jos asiakas ei maksa laskuaan eräpäivään mennessä. Laskutusprosessi tulee päätökseensä, kun asiakas maksaa laskun. (Lahti & Salminen 2014, 78–79.)

## 2.2 Laskutus

Laskuttajan toimenkuvaan kuuluu laskuttaminen palvelun tai tuotteen myynnin jälkeen. Laskuttajan vastuulla saattaa olla myös huolehtia asiakas-, tuote ja toimittajatietojen ylläpidosta. Tehokkaan myyntilaskuprosessin kannalta on tärkeää, että laskuttaja laatii laskut nopeasti ja huolellisesti myyntitapahtuman jälkeen. (Hakonen, Roos, 110–11.)

Myyntilaskun nopea luominen on helpompaa, jos yrityksellä on käytössään sähköinen taloushallinnon ohjelmisto tätä toimenpidettä varten (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 43). Yrityksen siirtyessä sähköiseen laskutukseen on helpointa tehdä sopimus operaattorin kanssa. Operaattori vastaanottaa yritykseltä laskutustiedot sähköisesti, minkä jälkeen operaattori toimittaa laskun asiakkaalle sovitulla tavalla. Lasku voidaan lähettää paperilaskuna, edi-laskuna tai verkkolaskuna. (Granlund & Malmi, 56–57.)

Myyntilaskujen hallinta on helpottunut sähköisen taloushallinnon myötä. Ennen laskut olivat tulostettuna paperille, ja työntekijöillä meni paljon aikaa laskujen etsimiseen. Nykyään myyntilaskut saa etsittyä hetkessä silmiensä eteen nykyaikaisten taloushallinnon ohjelmistojen ansiosta. (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 43.) Laskun etsimiseen ohjelmistosta voidaan käyttää esimerkiksi asiakkaan nimeä, asiakasnumeroa tai laskunumeroa.

Yritys X on tehnyt laskujen lähettämistä sopimuksen operaattorin kanssa. Laskuttajat lähettävät laskutustiedot operaattorille, minkä jälkeen operaattori tulostaa ja läh-

tää laskut. Sähköinen järjestelmä helpottaa ja nopeuttaa laskutuksen toimintaa. Yritys X:ssä toimii useita eri laskuttajia.

### 2.3 Myyntireskontra

Myyntireskontraksi eli henkilökirjaksi sanotaan pääosakirjanpidon osaa tai kokonaan pääkirjanpidosta erillistä osakirjanpitoa (Ihantola, Leppänen, Kuhanen & Siivonen 2012, 212). Myyntireskontraan kirjataan kaikki veloituslaskut sekä hyvityslaskut (Hedman 1991, 52). Myyntireskontrassa seurataan yrityksen saamisten tilannetta kokonaisvaltaisesti, mutta myös asiakaskohtaisesti. Jokaisella asiakkaalla on oma henkilötili, jotta seuraaminen yksittäisen henkilön kohdalla olisi helpompaa. Kirjaukset tehdään useimmiten samaan aikaan pääkirjanpitoon ja reskontraan. Täsmäytykset eli saldotarkastukset tehdään usein kuukausittain, minkä avulla varmistetaan myyntireskontran tietojen ja myyntisaamisten saldojen täsmääminen. Reskontraan tehtävät kirjaukset eroavat pääkirjanpidosta siten, etteivät ne ole kahdenkertaisia vientejä. (Ihantola, Leppänen, Kuhanen & Siivonen 2012, 212.)

Pienissä yrityksissä laskutusta ja myyntireskontraa saattaa hoitaa yksittäinen henkilö. Pienemmät yritykset saattavat myös usein ulkoistaa laskutuksen ja reskontrantehtävät tilitoimistolle. Suuremmissa yrityksissä laskutusta ja myyntireskontraa hoidetaan usein oman yrityksen sisällä. Niiden parissa työskentelee tyypillisesti useita laskuttajia ja myyntireskontranhoidtajia. (Hakonen & Roos, 110.)

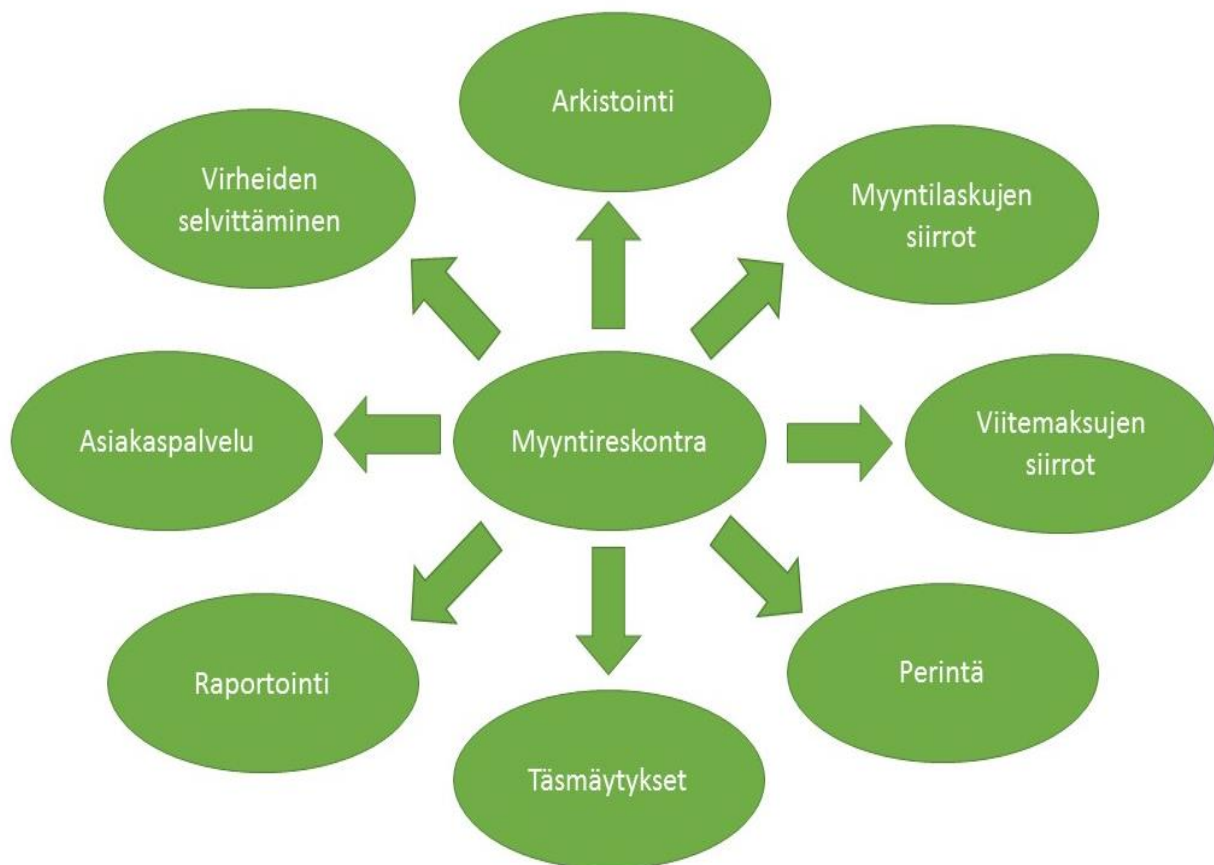
Yritys X:ssä myyntireskontraa hoitaa neljä henkilöä. Laskutuksesta vastaavat erikseen laskuttajat, joten se ei kuulu myyntireskontranhoidtajien tehtäviin.

Laskuttajan ja reskontranhoidajan tulisi olla asiakaspalveluhenkisiä, sillä he ovat usein tekemisissä asiakkaiden kanssa. Kun laskussa on jokin virhe tai jotakin muuta epäselvää, ohjataan asiakas ottamaan ensimmäisenä yhteyttä laskuttajaan tai reskontranhoidajaan. (Hakonen & Roos 2014, 110.) Hyvällä asiakaspalvelulla laskulla oleva virhe voidaan kääntää positiiviseksi kokemukseksi asiakkaalle.

## 2.4 Myyntireskontran tehtävät

Myyntireskontran päätehtävänä on pitää huolta siitä, että yrityksen lähettämät myyntilaskut tulevat ajallaan maksetuksi. Tämän takia myyntireskontran pitää olla ajan tasalla yrityksestä lähteneistä myyntilaskuista, saapuneista suorituksista sekä erääntyneistä saatavista. (Kirjanpidon ABC 2011)

Myyntireskontranhoitajat toimivat yleisen laskentatoimen tehtävissä. Muita laskentatoimen tehtävissä työskenteleviä ovat esimerkiksi pääkirjanpitäjät, kirjanpitäjät ja palkanlaskijat. Myyntireskontranhoitajalta vaaditaan laadukkaan työn tekemiseen taloushallinnon osaamista, tiimityöskentelytaitoja, asiakaspalvelutaitoja, huolellisuutta ja paineensietokykyä (Eskola & Mäntysaari 2007, 8-9).



Kuva 2. Myyntireskontranhoitajan tehtävät

Myyntireskontranhoitajan tehtävinä on varmistaa myyntilaskujen siirtyminen reskontraan, varmistaa viitemaksujen siirtyminen reskontraan, perintätoimenpiteet, kuukausittaiset täsmäytykset, raportointi johdolle, asiakaspalvelutilanteet, erilaisten virhetilanteiden ratkaiseminen ja arkistointi (Kuva 2). Näistä tehtävistä käsitellään tarkemmin seuraavissa alaluvuissa myyntilaskujen ja viitteiden siirtyminen reskontraan, perintä ja raportointi.

#### 2.4.1 Myyntilaskujen siirto reskontraan

Myyntireskontranhoitajan yksi päätehtävistä on varmistaa laskujen onnistunut siirto myyntireskontraan.

Yritys X:n myyntireskontrassa laskut siirtyvät käytössä olevaan sähköiseen järjestelmään automaattisesti. Ensimmäiseksi järjestetään laskutuksesta saadut tositteet laskulajeittain, jotta niitä olisi myöhemmin helpompi käsitellä. Seuraavaksi käydään hakemassa sähköisestä järjestelmästä laskujen siirron siirtoraportti, josta nähdään myyntilaskujen ja hyvityslaskujen siirtyminen onnistuneesti reskontraan ja mahdollisesti siirrossa tulleet virheet. Tämän jälkeen tulostetaan arkistointia varten laskulajeittain myyntilaskuraportit ja tositteet. Siirron onnistuminen varmistetaan lopuksi vertaamalla sähköisestä järjestelmästä saatuja raportteja laskuttajalta saatuihin raportteihin.

Yleisin virhe laskujen siirrossa myyntireskontraan liittyy siihen, että alkuperäinen lasku on asiakkaan toimesta maksettu ja myöhemmin siihen kohdistuu hyvitys. Tällöin tulee ensimmäiseksi ottaa tuloste virheellisestä tositteesta. Tämän jälkeen tosite korjataan, kopioidaan ja tehdään manuaalisesti tarvittavat korjaukset. Rahat palautetaan asiakkaalle tekemällä maksumääräys. Maksumääräys menee maksuun ostoreskontran tai maksuliikenteen kautta.

Toinen yleinen virhe laskujen siirrossa on, että alkuperäinen veloituslasku ja hyvityslasku eivät kohtaa. Ensimmäiset kolme vaihetta ovat samoja kuin yleisimmässä virheessä. Neljännessä vaiheessa tulee ero, kun manuaalisia korjauksia tehtäessä laskut ainoastaan kohdistetaan. Laskujen kohdistaminen on tärkeää, jotta alkuperäisestä laskusta ei lähde aiheetonta maksumuistutusta, eikä se siirtyisi tämän jälkeen perintään.

Lopuksi arkistoidaan siirtyneistä myyntilaskuista tarvittavat tositteet. Näitä tositteita voivat olla esim. kirjanpitoluettelo, reskontraluettelo, reskontraloki ja myyntilaskura-

portti. Lisäksi manuaalisesti tehdyistä korjauksista tulee tulostaa materiaalia, jotta tarvittaessa voidaan tarkistaa, miksi korjauksia on tehty.

#### 2.4.2 Suoritusten kohdistaminen

Tärkeänä tehtävänä myyntireskontrassa on suoritusten kohdistaminen avoimna oleviin laskuihin. Nykyään tämä osa-alue toimii lähes kaikissa yrityksissä automaattisesti. Kohdistaminen automaattisesti onnistuu viitenumerojärjestelmän avulla, mikä on nähty Suomessa hyvin toimivana ratkaisuna. Suoritus kohdistuu automaattisesti, kun asiakas maksaa laskunsa oikealla summalla ja viitteellä. Asiakas ei aina kuitenkaan maksa laskuaan oikein, minkä takia myyntireskontrassa joudutaan tekemään manuaalisia korjauksia, jotta suoritus kohdistuisi oikeaan laskuun. (Lahti & Salminen 2014, 96–97.)

Suoritukset kohdistetaan Yritys X:n myyntireskontrassa viitenumerojärjestelmän avulla. Asiakkaan maksaessa oikealla viitteellä ja summalla se siirtyy onnistuneesti järjestelmään. Eniten aikaa suoritusten kohdistamisessa menee erilaisten virheiden korjaamiseen. Manuaalisen korjauksen tarve nähdään usein reskontraohjelmasta tulostettavalla siirtoraportilla, jossa näkyvät virheelliset suoritukset.

#### 2.4.3 Perintä

Saatavien perintää säätelee perintälaki. Perinnällä pyritään saamaan velallinen maksamaan vapaaehtoisesti velkansa. (Laki saatavien perinnästä 1 §).

Perinnän tarkoitus muuttuu ajan kuluessa, sillä lainsäädäntö uudistuu ja suhdanteet vaihtelevat. On kuitenkin huomattu, että vapaaehtoinen perintä on tullut merkittävämmäksi. Tämä johtuu siitä, että oikeudellinen perintä ei tuota enää yhtä tehokkaita tuloksia. (Lehtonen 1996, 9.)

Yritysten yksi eniten ulkoistetuimmista toimenpiteistä on perintä. Perintä koetaan monesti epämiellyttäväksi tehtäväksi. Jos yrityksen perintätoimenpiteet eivät ole tehokkaita, on eräänntyneiden saatavien saaminen vaikeampaa. Asiakas maksaa ensin ne eräänntyneet laskunsa, joissa perintä on ollut tehokkainta. (Karikorpi 2010, 133.)

Ensimmäinen vaihe perintätoimenpiteissä on lähettää asiakkaalle maksukehotus erääntyneestä saatavasta. Tämä toimenpide kannattaa tehdä ajoissa, sillä sen avulla voidaan saada tietää aikooko asiakas maksaa saatavan. Ensimmäinen maksullinen maksumuistutus saadaan lähettää kahden viikon kuluttua eräpäivästä. Perintälaiissa on määritetty, että kuluttajille maksumuistutus saa maksaa enintään viisi euroa. Yritysten kanssa kauppaa tehdessä ei ole määritetty samanlaista ehtoa, mutta muistutuksista aiheutuvat kulut eivät saa olla kohtuuttomia. Toinen maksukehotus lähetetään asiakkaalle, jos ensimmäisen kehotuksen jälkeen asiakas ei ole maksanut laskuaan. Toisen maksumuistutuksen saa lähettää asiakkaalle kahden viikon kuluttua ensimmäisen maksukehotuksen lähettämisestä. Mikäli asiakas ei kehotusten jälkeenkään maksa velkaansa, kannattaa yrityksen siirtyä perintätoimenpiteisiin. Useat yritykset ovat ulkoistaneet tämän vaiheen perintätoimistoille, joilla on usein paremmat valmiudet perinnän hoitamiseen. (Hakonen & Roos 2014, 132; Lahti & Salminen 2014, 98.)

Yritys X:n myyntireskontrasta lähetetään maksukehotus asiakkaalle, kun laskun erääntymisestä on kuusitoista päivää. Maksukehotuksen lähettämisen jälkeen odotetaan toiset kuusitoista päivää ja sen jälkeen siirrytään perintätoimiin. Perintätoimista vastaa perintätoimisto, jonka kanssa ollaan yhteyksissä päivittäin. Perintätoimisto lähettää tietoa perinnän tilanteesta ja tiliöinnit päivitetään päivittäin myyntireskontraan. Perintätoimisto lähettää myös kysymyksiä, jos perinnässä on jotain epäselvyyttä.

Velanperintää ei kannata aina jatkaa oikeudellisen perinnän keinoin, jos velka on pieni tai velallisen maksukyky heikko. Tällainen tapaus voi olla esimerkiksi silloin, kun velallinen on ulosotossa todettu varattomaksi. (Willman 1999, 269.) Myyntisaaminen kannattaa kirjata edellä mainitussa tapauksessa luottotappioksi. Myynnit, joihin ei saada maksua, ovat vähennyskelpoisia verotuksessa. Vähennyksien saaminen edellyttää yritykseltä perintätoimenpiteitä.

#### 2.4.4 Raportointi

Myyntireskontranhoitajan tehtäviin kuuluu raportointi myyntisaamisiin liittyvistä tunnusluvuista johdolle. Näitä tunnuslukuja ovat myyntisaamisten kiertoaika, erääntyneiden saatavien kiertoaika, avoimet saatavat, erääntyneet saatavat, epävarmat saatavat, luottotappio kehotukset ja viivästyskorkojen määrä. (Melamies & Paakkunainen, 1997, 98.) Jos yrityksellä on käytössään nykyaikainen reskontrajärjestelmä, saa reskontranhoitaja haettua raportit suoraan järjestelmästä.

### 3 PEREHDYTTÄMINEN

Ennen perehdyttämisen nähtiin olevan ainoastaan uudelle työntekijälle tehtävää alkuohjausta. Nykyään perehdyttämisen kokonaisuuden nähdään pitävän sisällään alku- ja yleisperehdyttämisen sekä työnopastuksen. Perehdyttämistä voidaan tehdä yrityksessä olevalla uudelle työntekijälle, mutta myös ennestään yrityksessä olevalla työntekijälle työnkuvan muuttuessa. (Kupias & Peltola 2009, 18.)

Perehdytys on kaikkia niitä tekoja, joiden avulla perehdytettävä sopeutuu työhönsä paremmin. Sopeutumisen kannalta on tärkeää, että työntekijä tietää yrityksen toiminta-ajatuksen ja liikeidean. Hänen on myös tärkeää tietää yrityksessä työskentelevät ihmiset aina johtoportaan tavallisiin työntekijöihin saakka. Uuden työntekijän tai uudessa työtilanteessa olevan työntekijän tulee tietää hänen työtehtävänsä sekä mitä häneltä odotetaan työssään. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Yritys X:n myyntireskontrassa perehdytystä tarvitaan erityisesti uuden harjoittelijan saapuessa. Uuden työntekijän perehdyttämisessä auttavat kaikki myyntireskontran työntekijät. Perehdytyksen apuna ei ole varsinaisesti sitä tukevaa materiaalia. Materiaalia on saatavilla myyntireskontrassa käytössä olevasta sähköisestä järjestelmästä, mutta se sisältää uudelle työntekijälle liian yksityiskohtaisia tietoja.

#### 3.1 Perehdyttäminen ja lainsäädäntö

Useat eri lainsäädännöt pitävät sisällään määräyksiä perehdyttämisestä tai vaihtoehtoisesti viittaavat perehdyttämiseen. Perehdyttämiseen liittyviä määräyksiä ja viittauksia pitävät sisällään työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä. Työsopimuslain mukaan työnantajan velvollisuutena on antaa työntekijälle eväät työstään suoriutumiseen ja hänen tulee tukea työntekijän kehittymistä. Työsopimuslain perehdyttämiseen liittyvät velvoitteet koskevat kaikkia yrityksen työntekijöitä. Työturvallisuuslaki puolestaan määrittää, että työnantajan tulee antaa tarvittavat ohjeet, jotta työntekijä saa työnsä tehtyä turvallisesti. Työnantajan tulee myös huolehtia oikeanlaisesta ergonomiasta, jotta työntekijälle on hänelle sopivat työvälineet. Työntekijän terveys ei saa huonontua puutteellisten työolosuhteiden takia. Tämän takia on hyvä muistaa, että työturvallisuus sisältää fyysisen turvallisuuden lisäksi henkisen turvallisuuden. Laki yhteistoiminnasta yrityksissä määrittelee, että johdon tulee neuvotella monista eri asioista työntekijöidensä kanssa. Näitä asioita ovat muun muas-



sa muutokset henkilöstön asemissa ja uudet järjestelyt yrityksessä. Työsuojeluyhteistoiminta määrittää, että työntekijälle on tarjottava opetusta ja ohjausta tarpeen mukaan ja perehdyttämisen tarve tulee kartoittaa yhdessä työntekijän kanssa. Yrityksen sisällä lainsäädäntöjen noudattamisesta vastaa yrityksen johto, henkilöstöammattilaiset ja työntekijöiden lähimmät esimiehet. Työntekijöiden näkökulmasta lainsäädännön noudattamista valvovat luottamusmiehet ja työsuojeluvaltuutetut. (Kupias & Peltola 2009, 20-27.)

### 3.2 Perehdyttämisen kohderyhmät

Perehdyttämisen kohderyhmiä Yritys X:ssä ovat nykyiset työntekijät, poissaolon jälkeen palaavat työntekijät ja kokonaan uudet työntekijät



Kuva 3. Perehdyttämisen kohderyhmät (Kjelin & Kuusisto, 164-166)

Yrityksen palveluksessa oleville työntekijöille järjestetään perehdytystä muutoksien vuoksi. Näitä muutoksia voivat olla esimerkiksi organisaatiomuutokset, toimintatapamuutokset ja työtehtävämuutokset. Samoista muutoksista perehdytetään myös yritykseen palaavia työntekijöitä, jotka ovat olleet pitkään poissa. Poissaolon syynä on voinut olla esimerkiksi uusi työpaikka, sairausloma tai hoitovapaa. Yritykseen rekrytoitavien uusien työntekijöiden perehdytys eroaa nykyisten työntekijöiden ja palaavien

työntekijöiden perehdytyksestä, sillä heillä on perehdytyksen suhteen erilaiset tarpeet. Uudet työntekijät tarvitsevat laadukasta alkuperehdytystä ja työnopastusta. Perehdyttämistä tarvitaan myös erityisesti silloin, kun tavallinen toimihenkilö siirtyy esimiestehtäviin. (Kjelin & Kuusisto, 164–166.) (Kuva 3).

### 3.3 Toimintakonseptit

Perehdyttämisessä on useita toimintakonsepteja. Kupias ja Peltola (2009, 36–41) nimeävät toimintakonseptit vierihoitoperehdyttämiseen, malliperehdyttämiseen, laatupe-  
rehdyttämiseen, räätälöityyn perehdyttämiseen ja dialogiseen perehdyttämiseen.

#### 3.3.1 Vierihoitoperehdyttäminen

Vierihoitoperehdyttäminen aloitetaan sillä, että perehdytettävän avuksi nimetään yrityksen kokeneempi työntekijä, joka vastaa perehdyttämisestä. Perehdytettävä saa ensimmäiseksi lisätietoa tulevista työtehtävistä, työyhteisöstä ja yrityksestä. Tämän jälkeen voidaan siirtyä työtehtävien pariin, joita opitaan tekemällä. Vierihoitoperehdyttämisessä tulee ottaa huomioon perehdyttäjän suuri vastuu, sillä hän vastaa yksinään perehdyttäjän tehtävistä. Ongelmia voi tulla, jos perehdyttäjällä ei ole tarpeeksi aikaa perehdytettävälle tai hänen tietonsa ja taitonsa eivät riitä tehtävään. (Kupias, & Peltola 2009, 36–37.)

#### 3.3.2 Malliperehdyttäminen

Yrityksen halutessa yhtenäistää perehdyttämistä valitaan malliperehdyttämisen toimintakonsepti. Perehdyttäjän apuna on materiaalia, jotta perehdyttäminen olisi johdonmukaisempaa. Perehdytys pyrkii olemaan kaikille perehdytettäville samanlaista. Monesti henkilöstösasto ottaa vastuuta materiaalin laatimisesta, joka sopii kaikille perehdytettäville toimenkuvasta riippumatta. Tämä materiaali keskittyy yrityksen esittelyyn ja yleisiin asioihin työsuhteeseen liittyen. Varsinaisen syvemmän perehdytyksen hoitavat työyksikössä olevat henkilöt. Heidän tukenaan on omaa työyksikköä varten tehtyjä perehdytysoppaita. Tavoitteena on sisällyttää vierihoitoperehdyttäminen malliperehdyttämiseen. Etuna malliperehdyttämisessä on sen samanlaisuus kaikille ja ongelmana se, ettei se ota huomioon yksilöitä. (Kupias & Peltola 2009, 37–38.)

### 3.3.3 Laatuperehdyttäminen

Laatuperehdyttäminen tähtää siihen, että yrityksen perehdyttämistä kehitetään koko ajan. Perehdyttämisen kehittämisestä vastaa työyksiköt ja tiimit, joilla on mahdollisuus käyttää aikaansa tähän. Perehdytysprosessia seurataan tarkasti, jolloin löydetään uusia kehittämisen kohteita. Kaikilla työyksikön tai tiimien jäsenillä voi olla yhtä paljon vastuuta, mutta mahdollista on myös esimiehen tai nimetyn vastuuhenkilön toimiminen tiiminvetäjänä. Laatuperehdyttämisessä voi tulla ongelmia, jos tiimillä ei ole varsinaista vastuuhenkilöä, jolloin kukaan ei välttämättä ohjaa perehdytyksen menemistä oikeaan suuntaan. Tästä syystä laatuperehdyttämisessä suositellaan tiiminvetäjän nimeämistä. Onnistuessaan laatuperehdyttäminen pitää sisällään vierihoidtoperehdyttämisen ja malliperehdyttämisen. (Kupias & Peltola 2009, 39–40.)

### 3.3.4 Räätelöity perehdyttäminen

Räätelöidyssä perehdyttämisessä on tarkoituksena tehdä jokaiselle perehdytettävälle sopivin kokonaisuus perehdyttämisen onnistumiseksi. Tämä kokonaisuus ottaa huomioon tulevan työtehtävän, perehdytettävän entisen osaamisen ja hänen ideansa perehdytykseen liittyen. Vastuu perehdyttämisestä on yksittäisellä henkilöllä tai tiimillä, jotka suunnittelevat kuinka saataisiin rakennettua paras kokonaisuus perehdytyksen osista. Osien perehdytyksestä vastaa useat eri henkilöt, jolloin perehdytyksen vastuu ei kasaannu liikaa yhden ihmisen taitojen varaan. Osia voivat tehdä esimerkiksi henkilöstöhallinto tai yksittäiset työntekijät. Ongelmia räätelöidyssä perehdyttämisessä voi tulla, jos perehdytettävä ei näe perehdyttämisen suunnittelua tärkeänä. Räätelöity perehdyttäminen vaatii paljon perehdyttämistä ohjaavalta henkilöltä, sillä hänen tulee huomata, jos työyhteisön jäsenet eivät ota perehdytystä omakseen. Parhaimmillaan räätelöity perehdyttäminen toimii, jos yrityksen normaali perehdytysprosessi on jo hallinnassa ja siihen tarvitsee enää tehdä räätelöinti työntekijän tarpeiden mukaisesti. (Kupias & Peltola 2009, 40–41.)

### 3.3.5 Dialoginen perehdyttäminen

Dialogisessa perehdyttämisessä tehdään perehdytysuunnitelma yhdessä perehdytettävän kanssa. Tällöin vastuuta perehtymisen onnistumisesta siirtyy myös perehdytettävälle. Perehdytysuunnitelmassa otetaan huomioon yrityksen tarpeet sekä perehdytettävän tiedot ja taidot. (Kupias & Peltola 2009, 41–42.)

Esimerkkitapauksena dialogisesta perehdyttämisestä voidaan käyttää jääkiekkovalmentajan rekrytointia. Joukkueen johto ei etukäteen tarkalleen tiedä, mitä kaikkia ominaisuuksia joukkue saa uuden valmentajan myötä. Valmentaja tuo joukkueeseen oman kokemuksensa, tietonsa ja taitonsa. Hänen tulee ottaa huomioon joukkueen johdon vaatimukset ja tarpeet. Vaatimuksena voi olla joukkueen arvojen noudattaminen, joista yksi on voinut olla kovaa pelaaminen. Valmentajan tulee kunnioittaa ja sitoutua joukkueen arvoihin, jos johto on näin etukäteen hänelle ilmoittanut. Hän vastaa suurimmalta osin omasta perehtymisestään työhönsä, mutta saa joukkueen kaikilta työntekijöiltä opastusta. Hän voi myös sanoa omia mielipiteitään johdolle joukkueesta, olosuhteista tai muista asioista tarpeen niin vaatiessa. Dialogisuus toimii molempiin suuntiin.

### 3.4 Perehdyttämisen suunnittelu

Yrityksen kannattaa ennen rekrytointia ajatella, minkälainen perehdytys uudelle työntekijälle halutaan antaa. Opetetaanko vain välttämättömimmät asiat työstä selviytymiseen, vai mennäänkö pintaa syvemmälle. Hyvään perehdytysuunnitelmaan tulisi sisältyä aikataulu, vaiheet, vastuut, sisältö, menetelmät ja seuranta. Tärkeää on ottaa suunnitelmassa huomioon myös työntekijän rooli, entinen osaaminen ja odotukset. (Kjelin & Kuusisto, 2003 198–199.)

Perehdytyksen tavoitteena on antaa työntekijälle eväät työstä suoriutumiseen. Perehdytyksen tarve on jokaisella ihmisellä yksilöllistä. Hyvän perehdyttämisen avulla yritys säästää rahaa, ja työntekijä sopeutuu nopeammin osaksi työyhteisöä. Hyvä perehdytys voi vaikuttaa positiivisesti työsuhteen kestoon, mikä johtaa työntekijöiden vähempään vaihtuvuuteen. Lopulta perehdyttämisessäkin on kyse kannattavuudesta. Mitä nopeammin työntekijä oppii työtehtävänsä ja sopeutuu työyhteisöön, sitä nopeammin hän tulee yritykselle kannattavaksi. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14, 23–24.)

Tavoitteena perehdyttämisessä ei ole pelkästään uusien tietojen ja taitojen kehittäminen. Aikaisempi osaaminen tulee myös huomioida. Perehdyttäminen onnistuu parhaiten silloin, kun tunnistetaan työntekijän entinen osaaminen, kehitetään sitä ja hyödynnetään jo olemassa olevia taitoja. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Tavoitteena perehdyttämisessä on myös yrityksen kehittäminen. Kehittämistä voi tapahtua esimerkiksi työkäytännöissä tai asiakaspalvelussa. Yrityksen toimintojen kehittämisen kannalta on välttämätöntä, että työntekijät kykenevät oppimaan uusia asioita. Tämän lisäksi avainasemassa yrityksen kehittämisessä on osaamisen jakaminen. Jo ennestään yrityksessä olevan työntekijän työroolin muuttuessa tai uuden työntekijän tullessa yritykseen osaamista jaetaan perehdyttämällä uusi työntekijä. Samalla yrityksen kannattaa kiinnittää huomiota omiin toimintatapoihinsa, sillä uudelta työntekijältä voi tulla uusia näkemyksiä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 28–31.)

Perehdyttämisen suunnittelu lähtee liikkeelle siitä, että yritys tietää, mikä sen päämäärä on. Kehittämisen kohteita perehdyttämisessä voi olla perehdytettävän osaamisen kehittäminen tai perehdyttäjän ohjaajataitojen parantaminen. Kehityksen kohteita voivat olla myös perehdyttämissuunnitelman luominen, tiimikohtaisten perehdyttämisprosessien jatkuva kehittäminen, yhtenäistetyn perehdyttämissuunnitelman muokkaaminen perehdyttäjän kykyjen mukaan ja perehdyttämissuunnitelman kehittäminen perehdytettävän kanssa. Tarkoituksenmukaista suunnittelua varten tulee tietää perehdyttämistä varten käytössä olevat resurssit, haluttu toimintakonsepti ja tämän hetkinen tilanne perehdyttämisessä. (Kupias & Peltola 2009, 86–88.)

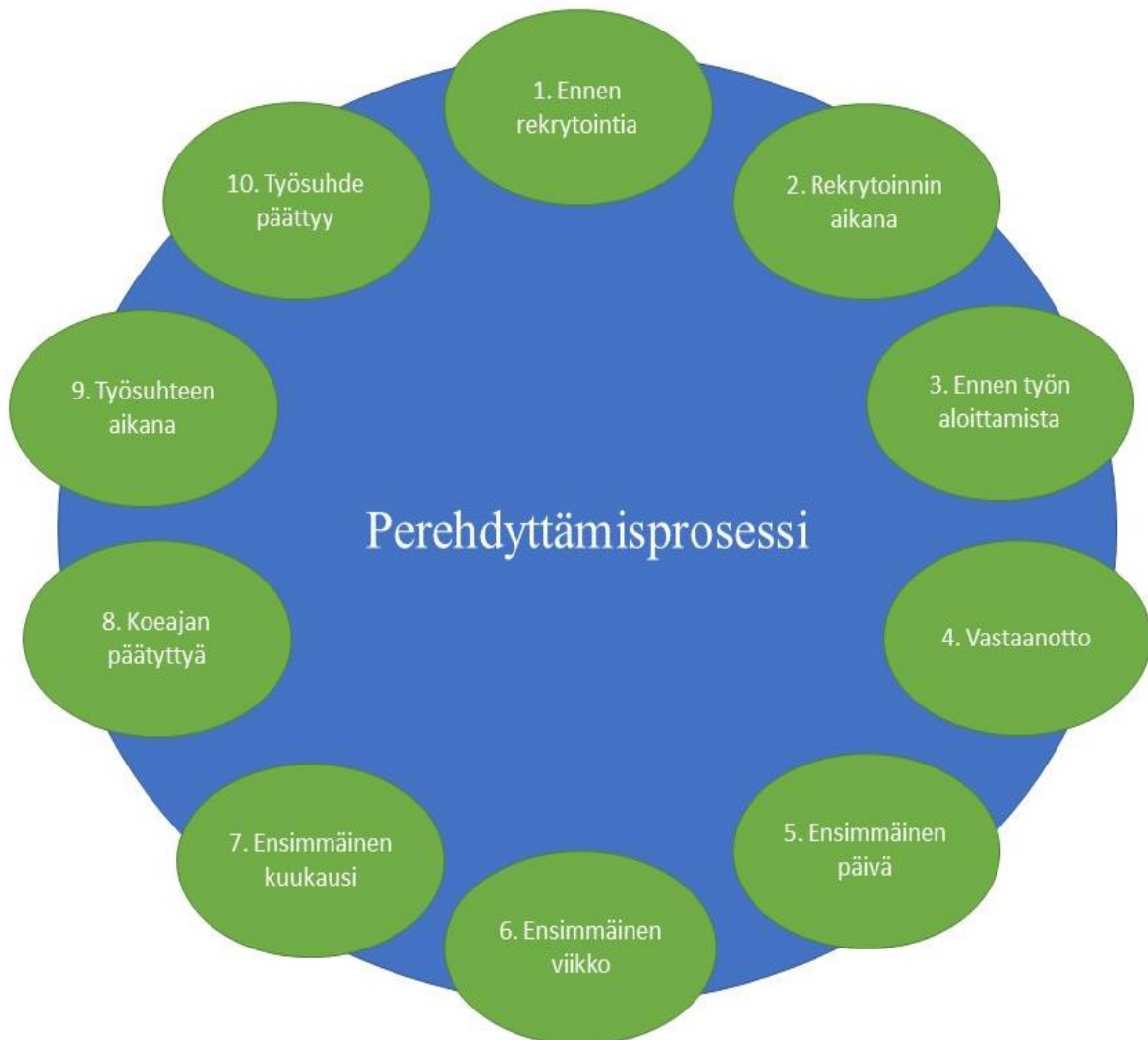
Monesti perehdytysuunnitelma tehdään systemaattisesti koko yritykselle tai työyksikölle. Perehdyttämisen avuksi tehdään materiaalia, mikä on myös systemaattista. Eniten hyötyä tästä on yrityksille, joissa työntekijät tekevät samankaltaisia työtehtäviä. Systemaattinen perehdytysuunnitelma ei ota huomioon yksilöitä, joilla on erilainen osaaminen ja tausta. Perehdyttäminen onnistuminen tuloksellisesti on vaikeaa, jos perehdytettävää ei oteta huomioon yksilönä. Systemaattisesta materiaalista on kuitenkin apua, koska siitä saadaan otettua materiaalia uutta yksilöllisempää perehdytysuunnitelmaa varten. (Kupias & Peltola 2009, 86–88.)

Perehdyttäjä pienissä yrityksissä on usein esimies. Hänen tehtävänä on huolehtia lähes kokonaan perehdyttämisestä. Suuremmissa yrityksissä perehdyttämisestä huolehtii useampi henkilö. Vastuu perehdyttämisestä voi olla henkilöstöosastolla, perehdyttä-

jäksi nimetyllä työntekijällä tai useammalla työtoverilla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 186.) Yrityksen palveluksessa olevilla työntekijöillä on tärkeä rooli uuden työntekijän perehdyttämisessä. Heidän tulee omalla panoksellaan auttaa tulokasta oppimisprosessissa, jotta perehdyttäminen onnistuisi mahdollisimman hyvin. (Billett 2001, 18-19.)

### 3.5 Perehdyttämisprosessi

Perehdyttämisprosessi alkaa ensimmäisistä kontakteista uuden työntekijän ja yrityksen välillä. Perehdyttäminen on parhaimmillaan, kun siinä kohtaavat menneisyys, nykyhetki ja tulevaisuus. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14.) Perehdyttämisprosessin kulkua esitetään seuraavaksi (Kuva 4).



Kuva 4. Perehdyttämisprosessi (Kupias & Peltola, 100-110)

Perehdyttämisen valmistelu aloitetaan jo ennen uuden työntekijän palkkaamista. Tässä vaiheessa mietitään työn vaatimuksia ja siitä suoriutumiseksi tarvittavaa osaamista. Tämän jälkeen on helpompi lähteä tekemään perehdytysuunnitelmaa, kun tiedetään mitkä työn vaatimukset ovat. (Kupias & Peltola 2009, 102.)

Rekrytointivaihetta perehdyttämisen kannalta ei voi liikaa korostaa. Hakijalle tulee tässä vaiheessa selvittää hänen tulevat työtehtävänsä ja mitä häneltä työssään odotetaan ja vaaditaan. Tässä vaiheessa alkaa uuden työntekijän osaamisen kehittäminen. Rekrytointivaiheessa yritys saa tietoa työnhakijasta, tämän ajatuksista ja tämän hetkestä osaamisesta. Saamallaan tiedoilla yritys voi tehdä perehdyttämiseen yksilöllisen pohjan. (Kupias & Peltola 2009, 102–103.)

Perehdyttämisen prosessista uudelle työntekijälle voidaan käyttää seuraavaa esimerkkiä: Ensimmäisenä päivänä uudelle työntekijälle esitellään yrityksen toimitilat ja työtoverit. Hän saa tutustua omaan työpisteeseen ja hänelle kerrotaan tarkemmin tulevista työtehtävistä. Ensimmäisen viikon aikana hänen olisi hyvä päästä jo työnsä pariin. Tämän takia on tärkeää, että perehdytys järjestetään työn ympärille. Kaikki uudet työntekijät haluavat oppia mahdollisimman nopeasti työtehtävänsä, jotta eivät olisi taakaksi kenellekään. Ensimmäisen viikon jälkeen kannattaa järjestää ensimmäinen palautekeskustelu, jonka jälkeen voidaan tehdä tarvittavia muutoksia perehdytysuunnitelmaan. Tähän vaikuttavat työntekijän ja perehdyttäjän tekemät huomiot ensimmäisen viikon ajalta. Ensimmäisen kuukauden aikana työntekijän perehdyttäminen jatkuu suunnitelman mukaisesti. Pääasiat perehdyttämisestä on tullut ensimmäisen kuukauden aikana, joten vastuuta siirtyy tässä vaiheessa työntekijälle itselleen. Yrityksen halutessa kehittää toimintatapojaan on tärkeää kuunnella työntekijää, sillä häneltä saattaa tulla uusia ideoita. Toinen palautekeskustelu kannattaa järjestää ensimmäisten kuukausien aikana. Perehdyttämisen onnistumisesta voidaan järjestää keskustelu, myös ennen koeajan päättymistä. Perehdyttämistä voidaan jatkaa, jos sille nähdään vielä tarvetta. Työtehtävistä riippuen voi perehdytys olla jo loppunut ennen koeajan päättymistä. Perehdyttäminen ei kuitenkaan varsinaisesti lopu ennen työsuhteen päättymistä, sillä lähes jokainen työntekijä tarvitsee uutta osaamista työuransa aikana. (Kupias & Peltola 2009, 100–110.)

### 3.6 Ongelmat

Perehdyttäminen on yksi laiminlyödyimpiä prosesseja yrityksissä. Tämä johtuu monesti siitä, että yrityksessä ei ymmärretä hyvän perehdytyksen merkitystä. Perehdytyksen tarve on kasvanut yrityksissä henkilöstön vaihtuvuuden lisääntymisen myötä.

Perehdyttämisessä ongelmana on usein perehdyttäjän kiire. Jos perehdyttäjällä ei ole tarpeeksi aikaa perehdyttämiseen, se voi johtaa perehdyttämisen epäonnistumiseen. Kiireessä on hyvänä puolena se, että se tuo nopeasti perehdytettävälle työtehtäviä, jolloin hän saa hyvän tilaisuuden oppia töitä käytännössä. Toisaalta liian nopeasti työtehtäviin siirtyminen ilman perehdytystä voi aiheuttaa virheitä työnteossa. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Perehdyttäminen vie yritykseltä myös resursseja. Se vaatii aluksi perehdyttäjän työpanosta, joka on sillä hetkellä pois hänen omista työtehtävistään. Yritykseen tullut uusi työntekijä saatetaan kokea jopa uhaksi. Tällaisessa tapauksessa perehdyttäjä ei välttämättä halua auttaa uutta työntekijää sopeutumaan yritykseen. Perehdyttäjän olisi tärkeää tietää, miksi perehdyttäminen on tärkeää uudelle työntekijälle, yritykselle ja hänelle itselleen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Ongelmia voi myös tulla, jos perehdytettävän osaamisesta on väärä kuva. Tällöin perehdytys saattaa jäädä vaillinaiseksi, jolloin perehdytettävällä ei ole valmiuksia työnsä tekoon. Tämä voi johtua siitä, että yrityksessä ajatellaan, että vain nuoret ja kokemattomat työntekijät tarvitsevat opastusta. Kokeneen työntekijän odotetaan jo osaavan työnsä, eikä hänelle tästä syystä tarjota perehdytystä. Ammattitaito ei kuitenkaan pelkästään riitä, jos yrityksen toimintatavat ovat erilaisia. Laadukas perehdyttäminen nopeuttaa kokeneenkin työntekijän sopeutumista uuteen yritykseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 14–15.)

Perehdyttämisessä saattaa olla epäselvyyttä, kuka perehdyttää ja mitä perehdytetään. Tällöin perehdytettävällä saattaa jäädä työnsä kannalta tärkeää tietoa saamatta, tai sitten samaa asiaa perehdytetään useampaan kertaan. Tämän takia perehdyttämisen organisointi on tärkeää.

Uuden työntekijän saapuessa yritys haluaa säilyttää omat toimintatapansa ja kulttuurinsa. Toimintatavat ja kulttuuri ovat muodostuneet usein pitkän ajan kuluessa ja nii-



hin ovat vaikuttaneet kokemukset menneisyydessä. Uuden työntekijän halutaan omaksuman yrityksen kulttuurin ja muodostuneet toimintatavat, jolloin perehdytyksessä halutaan muuttaa ainoastaan uuden työntekijän toimintaa, eikä lainkaan yrityksen toimintatapoja. Tällöin ei oteta huomioon yrityksen tai yhteisön oppimismahdollisuutta, ja perehdyttäminen jää yksisuuntaiseksi. Tämä voi johtaa siihen, että perehdyttäminen lannistaa uutta työntekijää, eikä hänen osaamisestaan saada kaikkea irti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 15–16.) Yksikään yritys ei voi kehittyä jos se ei ole valmis tekemään muutoksia. Uuden henkilön pitäisi pystyä tuomaan omaa osaamistaan yritykseen, eikä häntä saisi kahlita yrityksen vanhoihin tapoihin. (Helsilä 2009, 49-50.)

#### 4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyön voi jakaa kahteen eri vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe pitää sisällään teorian tiedon keräämisen. Teoriaosuuden ensimmäiseen kappaleeseen päätin hankkia tietoa myyntilaskuprosessista ja keskittyä sen osista myyntireskontraan. Teorian toinen luku keskittyy perehdyttämiseen. Tietoa työhön etsin tutkimalla alan kirjallisuutta ja perehtymällä internetissä oleviin artikkeleihin.

Opinnäytetyön toisena vaiheena oli Perehdytyskansion tekeminen, jonka aloitin keskustelemalla asiasta Yritys X:n myyntireskontran henkilöstön kanssa. Keskustelussa käytiin läpi asioita, joita kansion haluttiin sisältävän. Keskustelun jälkeen aloin hahmotella tulevaa sisällysluettelo ja johdantoa. Sisällysluettelo käytettiin tarkastettavana toimeksiantajalla. Sisällysluettelon tekemisen jälkeen tein myyntireskontran henkilöstölle kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen, jotta saisin lisätietoja kansiota varten. Opinnäytetyöprosessin aikana kävin kahdesti Yritys X:ssä keräämässä materiaalia perehdytyskansion ohjeistuksia varten.

Työn vaikeimpana asiana oli rajata perehdytyskansion sisältämä tieto. Myyntireskontran toimenkuva on laaja ja jokaiseen työtehtävään tarkan ohjeistuksen tekeminen oli tässä ajassa mahdotonta.

## 5 PEREHDYTYSKANSIO

Perehdytyskansio keskittyy Yritys X:n myyntireskontran toimintaan ja työtehtäviin. Opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa sovittiin, että perehdytyskansio keskittyy myyntireskontran toimintaan. Perehdytyskansio on tehty selkeä ja visuaalinen, jotta se olisi käyttäjäystävällinen. Perehdytyskansio sisältää luottamuksellista tietoa ja on opinnäytetyön toimeksiantajan pyynnöstä salainen.

## 6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä perehdytyskansio Yritys X:n myyntireskontraan perehdyttämisen tueksi. Perehdytyskansion haluttiin antavan kuvan perehdyttävälle Yritys X:n myyntireskontran tehtävistä. Tarkempaa ohjeistusta haluttiin tehdä laskujen ja viitteiden siirrosta reskontraan.

Opinnäytetyön teoriaosuuden ensimmäisessä luvussa (luku 2) on perehdytty myyntilaskuprosessiin ja sen osista tarkemmin laskutukseen ja myyntireskontraan. Myyntireskontran tehtävistä on käyty läpi myyntilaskujen siirto reskontraan, suoritusten kohdistaminen, perintä ja raportointi.

Toisessa teorialuvussa (luku 3) on käsitelty perehdyttämistä. Perehdyttämisen ymmärtäminen auttaa yritystä kehittämään toimintaansa uuden tulokkaan saapuessa yritykseen. Useat eri lainsäädännöt velvoittavat yrityksen tarjoamaan työntekijälle perehdyttämistä. Toisessa teorialuvussa käydään lainsäädännön lisäksi läpi perehdyttämisen kohderyhmät, erilaiset toimintakonseptit, perehdyttämisen suunnittelu, perehdyttämisprosessi ja lopuksi on käyty läpi perehdyttämisessä tapahtuvia ongelmia.

Työn empiriaosuudessa ensimmäisessä luvussa esitellään toimeksiantajayritys. Toisessa luvussa esitellään Yritys X:n myyntilaskuprosessi, kerrotaan myyntireskontran yleisimpien työtehtävien työvaiheet sekä kuvataan myyntireskontrassa tapahtuvia kirjanpidon kirjauksia. Kolmannessa luvussa kerrotaan vaiheittain miten Yritys X:n myyntireskontrassa käytössä olevalla sähköisellä järjestelmällä hoidetaan myyntilaskujen ja viitesuoritusten siirto reskontraan. Apuna on käytetty kuvaruutukaappauksia.

Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi perehdytyskansio Yritys X:n myyntireskontraan. Sen tärkeimpänä tehtävänä on antaa kuva myyntireskontran työtehtävistä ja nii-

den sisältämistä työvaiheista. Yritys X:n myyntireskontran henkilöstö katsoi perehdytyskansion sisällön läpi, jotta se ei sisältäisi asiavirheitä ja siihen saataisiin sisällytettyä kaikki oleellinen tieto.

Perehdytyskansion oli tarkoitus olla tiivistetty versio, jonka avulla perehdytettävä saa kuvan toimeksiantajayrityksestä ja myyntireskontran toiminnasta. Perehdytyskansioista haluttiin selkeää ja helposti päivitettävää

Perehdytyskansiota voidaan kehittää tekemällä tarkempia ohjeita perintään ja täsmäytykseen. Lisäksi näkisin tarpeelliseksi työohjeistuksen tekemisen poistoista. Perehdytyskansiota tulee päivittää, jotta se pysyy ajantasaisena. Tulevaisuudessa tulee ottaa huomioon tulevan perehdytettävän tekemät havainnot kansion puutteista ja korjata ne.

## LÄHTEET

- Billett, S. 2001. Learning in the workplace: strategies for effective practise. Singapore: CMO Image Printing Enterprise.
- Eskola, A & Mäntysaari, A. 2007. Talousosaamisen perusteet. Helsinki: WSOY.
- Granlund, M & Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hakonen, M. & Roos, M. 2014. Taloushallinnon taitajaksi. 3. uudistettu painos Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Hedman, P. 1991. Cash Management. Malmö: Ekonomiförlagen.
- Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Suvela, M. 2013. Taloushallinto. Nyt. Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. 2. painos. Saarijärvi: ProCountor.
- Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Ihantola, E., Leppänen, P., Kuhanen, H. & Sivonen, I. 2012. Yrityksen kirjanpito perusteet ja sovellusharjoitukset. 3. uudistettu painos. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.
- Karikorpi, O. 2010. Raha ratkaisee: Yritystalous tutuksi Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenes Print.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.

Lehtonen, R. 1999. Taloustiedolla tulosta. 7. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Lehtonen, Y. 1996. Yrityksen perintäopas. 3. uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Martikainen, T. Rahoituksen perusteet. Porvoo: WSOY.

Melamies, J. & Paakkunainen, R. Palveluyrityksen taloushallinto 1997. Juva: WSOY.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: uudenlais-ta osaamista liiketoimintaan. Porvoo: WSOYpro.

Riistamaa, V. & Jyrkkiö, E. 1999. Operatiivinen laskentatoimi: perusteet ja hyväksi-käyttö. Porvoo: WSOY

Suomen Taloushallintoliitto ry 2011. Kirjanpidon ABC. Viitattu 16.3.2015 [www.taloushallintoliitto.fi](http://www.taloushallintoliitto.fi) > Tilitoimiston asiakas > Kirjanpidon ABC.

Talponen, H. 2002. Hallitse myyntisaamiset. Helsinki: WSOY.

Vilka, H & Airaksinen, T 2003. Toiminnallinen Opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Willman, P. 1999. Perinnän opas. Helsinki: Oy Edita Ab.

## LIITTEET

Liite 1. Perehdytyskansio (salainen)

Liite 2. Haastattelukysymykset

Liite 2. Haastattelukysymykset

- 1. Minkälaisissa tilanteissa toivoisit perehdytyskansion auttavan?**
- 2. Mitä asioita perehdytyskansion olisi hyvä sisältää?**
- 3. Missä muodossa perehdytyskansion tulisi olla?**
- 4. Mitä työtehtäviä toimenkuvaasi kuuluu?**
- 5. Mitä vastuita ja velvollisuuksia työhösi liittyy?**
- 6. Mitä taitoja työssäsi tarvitsee?**
- 7. Mitä kaikkea myyntireskontrassa arkistoidaan?**
- 8. Kuvaile myyntilaskuprosessia Yritys X:ssä**
- 9. Vapaa keskustelu**