



# **Myyntilaskutus Holiday Club Resorts Oy:n hotelleissa**

Risto Leppänen

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2015  
Liiketalouden koulutusoh-  
jelma

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma

RISTO LEPPÄNEN:

Myyntilaskutus Holiday Club Resorts Oy:n  
hotelleissa

Opinnäytetyö 63 sivua, joista liitteitä 29 sivua  
Toukokuu 2015

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda myyntilaskutusohje Holiday Club Resorts Oy:n hotellien käyttöön. Tavoitteena oli ohjeen avulla parantaa työntekijöiden myyntilaskutusosaamista ja motivoida heitä osaamisen kautta myyntilaskuttamiseen. Ohjeen tavoitteena oli myös helpottaa uusien työntekijöiden perehdytystä myyntilaskutukseen.

Toiminnallisen opinnäytetyöni teoreettisena viitekehyksenä toimi laskujen laadintaa ohjaava lainsäädäntö ja viranomaisohjeet. Aineistona käytettiin Holiday Club Tampereen kylpylän henkilökunnalta, Holiday Clubin controllereilta, talousosastolta ja asiakailta laskutuksesta saatua palautetta. Lisäksi aineistona käytettiin Holiday Club Tampereen kylpylän vastaanoton palavereissa esille nousseita ongelmakohtia, yrityksen aiempia ohjeita sekä omia havaintojani, kokemuksiani ja perehdytysmateriaalejani.

Usein vastaanottovirkailijoiden mielestä myyntilaskutusprosessia on pidetty monimutkaisena ja hankalana. Eniten työllistävät virheet eivät kuitenkaan ole johtuneet laskujen sisältöjen monimutkaisuudesta, vaan ne ovat useimmiten aiheutuneet laskuille asetettujen lainsäädännöllisten vaatimusten puutteellisesta tietämyksestä.

Teorian ja aineiston perusteella luotiin laskutusta kuvaavan prosessikaavio, jonka painopisteet valittiin aineiston perusteella. Syntynyttä prosessikaaviota käytettiin myyntilaskutusohjeen runkona. Työssä otettiin huomioon myös laskujen merkitys yrityksen imagolle ja laskutusprosessin merkityksen työn tehokkuudelle.

Ohjeesta vastaanottojen ja myyntipalveluiden esimiehet saavat käytännön työkalun henkilöstönsä osaamistason parantamiseen myyntilaskutuksen osalta. Koulutuksen ja ohjeiden myötä virheet vähenevät ja niiden käsittelyyn kuluva aika vähenee. Virheetön laskutus antaa ammattimaisen ja luotettavan kuvan yrityksen toiminnasta ja näin ollen parantaa yrityksen imagoa.

---

Asiasanat: myyntilaskutus, laskutusprosessi, lainsäädäntö, työn tehokkuus, imago

## ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Liiketalouden koulutusohjelma

RISTO LEPPÄNEN:  
Sales Invoicing at Holiday Club Resorts Oy's Hotels

Bachelor's thesis 63 pages, appendices 29 pages  
May 2015

---

The objective of this thesis was to create a sales invoice instruction manual for Holiday Club Resorts Oy's hotels. The aim of the thesis was to help to improve front office workers' invoicing knowledge and thereby motivate them to carry out invoicing tasks. An additional aim was to help new employees to learn about sales invoicing.

The theoretical framework is based on legislation and government regulations. This is a practice-based thesis; the research material used was feedback on invoicing from Holiday Club Resorts Oy's customers, employees at Holiday Club Tampereen Kylpylä, Holiday Club Resorts Oy's Financial Controllers and Financial Service Center representatives. Additional materials used for this thesis were problems and questions about invoicing that have arisen in Holiday Club Tampereen Kylpylä's front office meetings about invoicing, the company's previous instructions for invoicing, as well as my personal perceptions, experiences and orientation materials.

In many cases, front office employees consider the invoicing process to be complex and tiresome. However, the mistakes that are most time-consuming to correct are not due to the complexity of the content of invoices, but to lack of knowledge of the legislative requirements for invoices.

Based on the theory and the research material, a process chart presenting the billing process was created. The essential issues covered in the chart have been chosen on the basis of the material. The resulting process chart was used as the backbone for the sales invoice instruction manual. The thesis also takes into account the importance of correct invoicing for the image of the company, and the significance of the billing process for overall work efficiency.

The new sales invoicing manual is a practical tool for Front Office Managers and Sales Service Center Managers for improving the competence level of their personnel in sales invoicing. With better training and clear instructions, the number of errors will decrease and so will the time required for error processing. Flawless invoicing provides a reliable and professional picture of the company's operations, thus improving the corporate image.

---

Key words: a sales invoice instructions manual, sales invoicing, legislation, work efficiency, corporate image

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Tausta.....	6
1.2	Toimeksiantajayrityksen esittely .....	6
1.3	Opinnäytetyön tavoitteet ja rajausta .....	7
1.4	Opinnäytetyön menetelmät .....	8
2	MYYNTELASKUTUS .....	10
2.1	Myyntilaskutusprosessi.....	10
2.1.1	Luottopolitiikka hotelleissa.....	11
2.1.2	Käteismyynti .....	12
2.1.3	Ennakkomaksu .....	12
2.1.4	Reskontralasku .....	13
2.1.5	Verkkokauppa .....	14
2.2	Arvonlisävero.....	14
2.2.1	Verokanta .....	15
2.2.2	Varausmaksun arvonlisäverottomuus .....	15
2.2.3	Arvonlisäverolain 209 e § (29.6.2012/399) mukaiset laskumerkinnät.....	15
2.2.4	Poikkeus laskumerkintöjen vaatimuksiin.....	16
2.2.5	Laskun antamisen määräaika .....	17
2.3	Laskun ulkoasu .....	18
2.4	Laskun vastaanottaja.....	18
2.5	Asiakkaan viite.....	18
2.6	Tilausmääräys .....	19
2.7	Laskun oikeellisuuden tarkastaminen ennen lähettämistä .....	19
2.8	Yrityksen omakäyttö.....	20
2.9	Sähköinen lasku .....	20
2.10	Matkatoimistojen laskutus .....	21
2.10.1	Sopimushinnoitellut matkatoimistot .....	22
2.10.2	Listahinnalla varaavat matkatoimistot .....	22
2.11	Laskujen korjaaminen.....	23
2.11.1	Hyvityslasku.....	23
2.11.2	Muutoslasku .....	24
3	MYYNTELASKUTUSOHJEEN LAADINTA .....	25
3.1	Lähtökohdat .....	25
3.2	Palaverikeskusteluissa ja palautteissa esille nousseet ongelmakohdat .....	26
3.3	Ohjeen rakenne .....	27

4	MYYNTELASKUTUSOHJEEN KEHITTÄMINEN JA PÄIVITTÄMINEN.....	29
4.1	Päivittäminen .....	29
4.2	Kehittämisideat .....	29
4.3	Käännös vieraille kielille .....	30
4.4	Jakelu .....	30
5	POHDINTA.....	31
	LÄHTEET .....	33
	LIITTEET .....	35
	Liite 1. Myyntilaskutusohje Holiday Club Resorts Oy:n hotelleille .....	35

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tausta

Opinnäytetyöni aiheena on myyntilaskutusohjeen tekeminen Holiday Club Resorts Oy:n hotelleille ja myyntipalveluille. Työssäni Holiday Club Tampereen kylpylän hotellipäällikkönä olen ollut jatkuvasti tekemisissä myyntilaskujen kanssa. Myyntilaskutus kuuluu kiinteästi opintoihini, ja on Holiday Clubin hotelleille hyvin ajankohtainen aihe.

Aihevalintani tuli aiheelliseksi keväällä 2014, kun keskustelin Holiday Club Resorts Oy:n talouden palvelukeskuksen päällikön, Tuija Ihanamäen kanssa myyntilaskutuksen senhetkisistä ongelmista. Hyväksynnän ohjeen toteuttamiselle sain Holiday Club Tampereen kylpylän hotellinjohtajalta Jaana Kariskoskelta sekä Tuija Ihanamäeltä. Ideoita ja materiaalia olen kerännyt Tampereen kylpylän vastaanoton henkilökunnalta, controlleilta ja aikaisemmista ohjeista. Ohjeen fokus on laskutuksen haastekohdissa. Ohjeen aktiivisen kirjoittamisen aloitin maaliskuussa 2014.

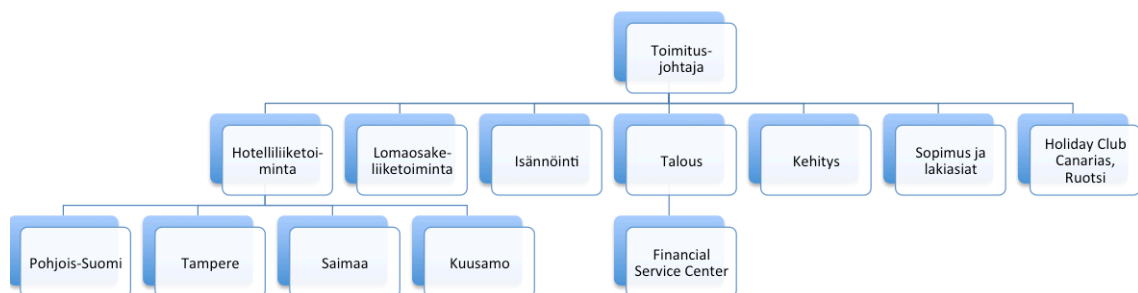
## 1.2 Toimeksiantajayrityksen esittely

Holiday Club Resorts on vuonna 1986 perustettu, Euroopan johtava viikko-osake -alan yritys. Toimintaa yrityksellä on Suomessa, Ruotsissa, Espanjassa ja Kanarian saarilla. Kaiken kaikkiaan Holiday Clubilla on 30 eri kohdetta ja yli 1700 lomahuoneistoa, joista suurin osa on Suomessa. Yrityksen omistajia ovat yhtiön toimiva johto, Mahindra Holidays & Resorts India Ltd, Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Varma, Suomen Teollisuussijoitus Oy, Fennia-konserni, Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen ja ryhmä suomalaisia yksityissijoittajia. (Holiday Club Resorts Oy: yritys 2015.)

Holiday Club Resorts Oy omistaa Suomessa 6 kylpylähotellia: Tampereella, Lappeenrannassa, Kuusamossa, Saariselällä, Sallassa ja Vuokatissa. Kylpylähotellit tarjoavat matkailijoille elämyksiä sekä monipuolisia majoitus- ja harrastevaihtoehtoja. Monet Holiday Clubin hotelleista toimivat myös kokousten ja tapahtumien järjestämispaikkoina. Kylpylähotellien monipuolisiin palveluihin kuuluu kokousosastoja, HarmonySpa-

hyvinvointiosastoja, ravintoloita, keilailu- ja golfmahdollisuuksia ja Angry Birds -puistoja. (Holiday Club Resorts Oy: yritys 2015.)

Holiday Club Resorts Oy:llä on myös kymmeniä erilaisia lomahuoneistokohteita, joista osa on edellä mainittujen kylpylähotellien yhteydessä. Huoneistoja on sijainniltaan Lapin tuntureilta Espanjan aurinkoon – lomamökeistä kerrostalohuoneistoihin. (Holiday Club Resorts Oy: yritys 2015.)



KUVIO 1. Holiday Club Resorts Oy:n organisaatiokaavio.

Toimitusjohtajan alla työskentelee seitsemän toimialajohtajaa vastaten kukin omasta liiketoiminta-alastaan. Hotelliliiketoiminnan johtajan alaisuudessa työskentelee neljä hotellinjohtajaa vastuualueinaan Pohjois-Suomi, Tampere, Saimaa ja Kuusamo.

### 1.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyöni tarkoituksena on luoda selkeätajuinen ohje Holiday Club Resorts Oy:n omistamien hotellien vastaanotoille ja myyntipalveluille myyntilaskutusta varten. Ongelmana on jokaisen kohteen omat hajanaiset ohjeistukset sekä muutamat suppeat yrityksen yhteiset ohjeet. Myyntilaskujen oikeellisuus ja laskutuksen onnistuminen on yksittäisten henkilöiden ammattitaidon varassa, ja varsinainen kokonaisvaltainen ohjeistus aiheesta puuttuu. Tämän vuoksi – ainakin Holiday Club Tampereen kylpylässä – vastaanottovirkailijat kokevat laskutuksen haastavaksi, ja laskujen laadinnassa tehdään virheitä.

Myyntilaskutusohjeessa kokoan teorian kautta kattavan paketin vastaanottojen sekä myyntipalveluiden ohjeistukseen ja kouluttamiseen myyntilaskujen osalta. Pidempään toimineille työntekijöille ohje antaa mahdollisuuden tarkastaa ja korjata toimintatapojaan sekä -mallejaan, ja uusille työntekijöille ohje toimii koulutusmateriaalina suullisen ohjeistuksen lisäksi. Tavoitteena on ohjeen avulla auttaa vastaanottojen ja myyntipalveluiden henkilökuntaa käsittelemään niin pieniä kuin suuriakin laskuja jokapäiväisessä työssään. Lisäksi työn tavoitteena on helpottaa Holiday Clubin uusien työntekijöiden perehdytystä luomalla ohje myyntilaskutuksen osalta.

Ohje on rajattu koskemaan Hotel Linx ja Cabin Linx -järjestelmillä suoritettavaa laskutusta. Nämä järjestelmät ovat ohjeen kirjoitushetkellä, toukokuussa 2015, Holiday Club Resorts Oy:n hotelleissa käytettävät hotelli- ja lomahuoneistovarausjärjestelmät. Näitä järjestelmiä hotellit ja myyntipalvelut käyttävät myyntilaskutukseen. Hotel Linx ja Cabin Linx ovat sisärjestelmiä ja niiden toiminnot ovat yhteneviä. Joitain pieniä eroja näissä järjestelmissä kuitenkin on esimerkiksi maksutavoissa. Eroavaisuudet on huomioitu tekstissä niiden esiintymiskohdissa. Holiday Club Financial Service Center ja Holiday Club Isännöinti laskuttavat asiakkaita käyttäen Hansa-kirjanpitojärjestelmää ja SPI-varausjärjestelmää. Näiden yksiköiden laskutus on rajattu tästä ohjeesta pois.

Opinnäytetyön rajauksessa ja painopisteiden valinnassa olen käyttänyt hyväksi Holiday Club Tampereen kylpylän vastaanoton palaverissa esiin nousseita laskutuksen ongelmakohtia. Lisäksi valintoihin on vaikuttanut oleellisesti asiakkailta, Holiday Clubin controllereilta ja talouden palvelukeskukselta saatu palaute.

#### **1.4 Opinnäytetyön menetelmät**

Toiminnallinen opinnäytetyö on ammattielämää varten tehty toiminnan ohjeistaminen, opastaminen tai järjeistämisen. Se voi olla perehdyttämisoipa tai kuten oma työni – ohje myyntilaskujen laadintaan. Toiminnallinen opinnäytetyö antaa lähes rajattomat mahdollisuudet opinnäytetyön aihevalintaan. Opinnäytteenä voikin olla vaikkapa elokuva, kongressin järjestäminen tai taideportfolio. (Vilka & Airaksinen 2003, 51.)



Opinnäytetyöni käsittelee myyntilaskutusohjeen tekoa. Myyntilaskutusohjeessa kokoon yhdeksi kokonaisuudeksi yksittäisiä Holiday Clubin ohjeita. Tuon ohjeiden lisäksi esille lainsäädännön vaatimuksia ja otan huomioon yrityksen imagollisen ja laskutusprosessin tehokkuuden näkökulman. Käytän ohjeen laadinnassa hyväksi myös omaa kokemustani hotellin vastaanotossa, jotta työssä korostuisi nimenomaan hotellivirkailijan näkökulma laskutukseen.

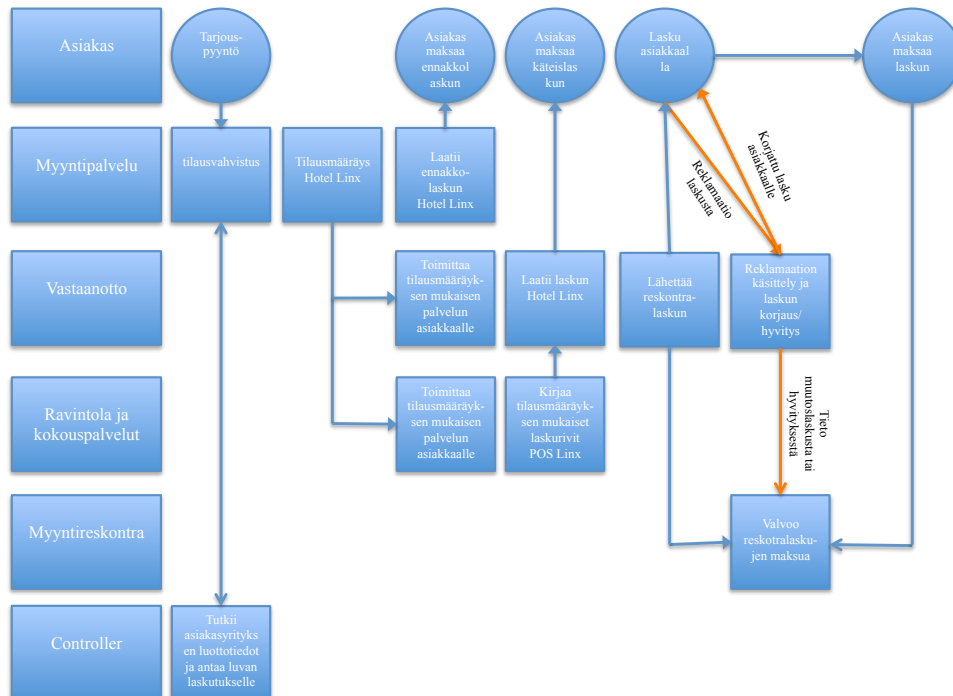
Opinnäytetyöni liitteenä on hotellien ja myyntipalveluiden saama myyntilaskutusohje sellaisenaan. Myyntilaskutusohje tulee tarkastaa ja päivittää säännöllisesti, jotta se vastaisi kunkin ajankohdan tarpeita. Tätä käsittelem myyntilaskutusohjeen kehittämis- ja päivittämissosiossa. Pohdintaosio käsittelee myyntilaskutusta vastaanotossa ja ohjeen vastaavuutta käytännön työhön.

## 2 MYYNTILASKUTUS

### 2.1 Myyntilaskutusprosessi

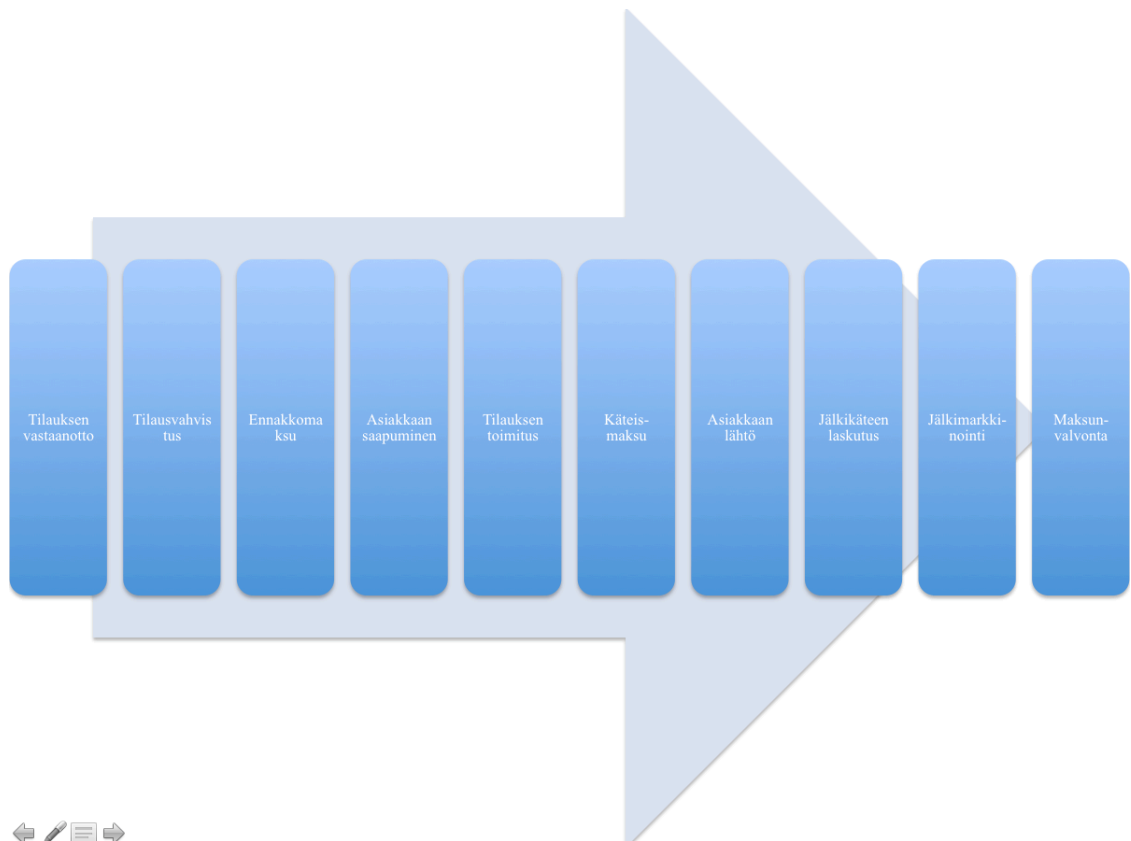
Vaikka enenevässä määrin pyritään palveluissa etukäteismaksuun (esimerkiksi ennakoon laskuttaminen) sekä maksuun ns. paikanpäällä eli maksuun joka tapahtuu heti palvelutoiminnan jälkeen, on vieläkin yleistä, että yritysten ja yhteisöjen tilaamat palvelut laskutetaan jälkikäteen (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 140).

Viivästykset ja virheet laskutuksessa saattavat aiheuttaa ongelmia yrityksen maksukyvyille. Siksi toimiva myyntilaskutus on elintärkeää yrityksen maksukyvyille. Sujuva ja virheetön laskutus antaa asiakkaalle luotettavan ja ammattimaisen kuvan yrityksestä. Toistuvat virheet ja epäselvyydet vievät niin yrityksen omaa kuin asiakkaidenkin työaikaa ja murentavat asiakkaiden luottamusta yrityksen kaikkiin toimintoihin. Laskutus on siksi tärkeä osa myös yrityksen imagoa (Lahti & Salminen 2014, 78).



KUVIO 2. Hotellin laskutusprosessi. Resurssi- ja aikaprosessikartassa on kuvattu asiakkaan kulku tilauksesta laskun maksamiseen.

Oheisissa prosessikartoissa (kuvio 2 ja 3) olen mallintanut hotellin myyntilaskutusprosessia ja sen sijoittumista asiakaspalveluprosessiin. Kuvioista on helppo havaita, kuinka myyntilaskutusprosessi etenee ja miten se sijoittuu asiakaspalvelukokonaisuuteen. Myyntilaskutuksen prosessikarttana on käytetty aika- resurssit kaaviotekniikkaa (Laamanen 2007, 64). Myyntilaskutuksen sijoittumista asiakaspalveluprosessiin on kuvattu jatkuvalla lohkoprosessikaaviolla. Kuviossa nuoli kuvaa asiakkaan kulkua asiakaspalveluprosessin läpi. (Laamanen 2007, 59.)



KUVIO 3. Myyntilaskutus asiakaspalveluprosessin osana.

Jatkuvassa lohkoprosessikaaviossa on kuvattu myyntilaskutuksen sijoittuminen asiakaspalveluprosessiin. Nuoli kuvaa asiakkaan matkaa asiakaspalveluprosessin läpi.

### 2.1.1 Luottopolitiikka hotelleissa

Yleisenä käytäntönä suomalaisissa hotelleissa on, että pääasiallisena maksutapana on käteismaksu (2.1.2). Kasvavassa asemassa maksutapana varsinkin verkkokaupassa on ennakkomaksu (2.1.3) ja ennakkolaskut. Ennakkoveloitusten suosio johtuu niiden myönteisestä kassavirtavaikutuksesta (Mäkinen 2012, 30).

Reskontralaskujen (2.1.4) lähettämässä käytäntönä on joko laskutus sopimukset yritysten välillä tai vähintään asiakasyrityksen luottotietojen tarkastaminen. Tilaisuuden laskuttamiseen jälkikäteen sisältyy aina luottoriski (Niskanen & Niskanen 2013, 235). Toisaalta maksuajan myöntäminen asiakkaalle voi olla kilpailuetu tai jopa edellytys tilauksen syntymiselle (Niskanen & Niskanen 2013, 389). Reskontralaskutus on yleisimmin mahdollista yritysten sekä kunnallisten ja valtiollisten toimijoiden kanssa Suomen ja EU:n alueella. Yksityishenkilöitä tai yhdistyksiä ei yleensä laskuteta jälkikäteen. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 140.)

### **2.1.2 Käteismyynti**

Käteismyynti on yleisnimitys, jolla käsitetään ostotilanteessa paikan päällä tehtävää maksamista. Maksutapoja voivat olla mm. käteinen, luottokortit, liikunta- ja kulttuuriseteli, lounassetelit, lahjakortit ja erilaiset mobiilimaksamisen muodot. Myynti rekisteröidään kassajärjestelmään, josta asiakkaalle tulostetaan lasku, arkikielessä kuitti. (Lahti & Salminen 2014, 87.)

### **2.1.3 Ennakkomaksu**

Palveluiden veloittaminen ennalta on yrityksen kannalta monessakin suhteessa toivottavaa. Kun raha saadaan yritykselle ennakkoon, saadaan etuja positiivisesta kassavirrasta. Yritys tarvitsee vähemmän tai ei ollenkaan vierasta pääomaa investointeihin, kun kassassa on rahaa (Mäkinen 2012, 146). Ennakkoon veloitetulla palvelulla minimoidaan myös mahdollisia luottoriskejä (Niskanen & Niskanen 2013, 235).

Esimerkiksi voidaan ottaa Holiday Clubin lomaosakkeiden vuokraukset sekä tutustumislomien varaukset. Lomaosakevaraukset veloitetaan lähes poikkeuksetta ennakkoon, joko luottokortilla tai ennakkolaskulla (Holiday Club Resorts Oy: lomahaku 2015).

Ennakkolaskun käsittely on pääperiaatteiltaan samanlaista kuin reskontralaskun käsittely. Suurimmat erot näillä kahdella laskulla on saadun maksun käsittelyssä kirjanpidossa, ja maksun ajankohdassa suoritteeseen nähden. (Tomperi 2011, 101.)

Ennakkolaskulla saatu raha kirjataan kirjanpidossa kreditsaldoksi myyntiennakot-tilille. Myyntiennakoista se kirjataan myynniksi palvelun tai tuotteen toimitushetkellä asiakkaalle. (Tomperi 2011, 101.) Esimerkiksi Holiday Clubissa käytäntönä on, että asiakkaalle lähetetään lasku, jonka laskurivillä on ainoastaan ”ennakko”-myyntilajia. Lasku päätetään hotellijärjestelmässä ”ennakkolasku”-maksutapaan. Tilauksen realisoituessa, hotellilaskulle luodaan tilausmääräyksen mukaiset laskurivit tuotteista ja palveluista. Näin syntynyt debetsaldo päätetään – ennakkoon maksetuilta osin – maksutapaan ”käytetty ennakko”. (Holiday Club Resorts Oy, Laskutusohje 2013.)

Ennakkolaskujen ja ennakoiden käsittelyssä on tärkeää huomioida seuraavat asiat:

- Ennakkolaskulla saa laskuttaa vain ”ennakko/hotelli”-myyntilajia. Laskuriveillä ei saa olla mitään muita myyntilajeja.
- Tilauksen realisoituessa hotellijärjestelmässä saa ja pitää päättää vain ”ennakko/hotelli” -myyntilajin osoittama summa ”käytetty ennakko” -maksutapaan
- ”ennakko”-myyntilajin ja ”käytetty ennakko” -maksutavan täytyy aina täsmätä toisiinsa euromääräisesti

(Holiday Club Resorts Oy, Laskutusohje 2013).

Olen työssäni huomannut, että ”ennakko–käytetty ennakko” -toimintamalliin sisältyy huomattava inhimillisen virheen mahdollisuus, sen monimutkaisuudesta johtuen.

#### **2.1.4 Reskontralasku**

Asiakasyritykselle on monesti tarkoituksenmukaisempaa saada lasku suoraan reskontra-järjestelmäänsä. Laskutuksen edut tulevat esiin varsinkin tilanteissa, joissa asiakasyrityksen edustajalla ei ole käytössään edustamansa yrityksen luottokorttia. Ilman laskutusmahdollisuutta, hän joutuu ensin itse maksamaan laskun ja jälkikäteen perimään laskun summan edustamaltaan yritykseltä.

Jälkikäteen laskuttaminen on edullista asiakasyrityksille myös siinä mielessä, että yleisten maksuehtojen mukaan korotonta maksuaikaa on vähintään 14 vrk (Mäkinen 2012, 43). Maksuaika on kuitenkin aina sopimuskysymys. Näin ollen maksuaika voi sopimuksen mukaan olla esimerkiksi 30–90 vrk (Niskanen & Niskanen 2013, 389). Hotellin

näkökulmasta reskontralaskuttaminen sisältää aina luottoriskin (Niskanen & Niskanen, 2013, 235). Tämän vuoksi reskontralaskutuksessa tulee olla hyvin huolellinen. Yrityksen luottotiedot ja mahdolliset maksuhäiriöt tulee selvittää etukäteen (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 140).

### **2.1.5 Verkkokauppa**

Holiday Clubin verkkosivujen kautta tehtävien varausten määrä on ollut pitkään nousussa. Kuten muissakin yrityksissä, tilaukset ja maksaminen siirtyvät koko ajan enenevässä määrin verkkoon (Lahti & Salminen 2014, 88).

Holiday Clubin verkkosivuilla voi maksaa yleisimmillä luottokorteilla, verkkopankkimaksuna ja esimerkiksi Holiday Clubin yhteistyökumppanin Lindorff Oy:n myöntämällä lomaluotolla. Erona moniin, toisten hotelliketjujen varauskäytäntöihin nähden on, että varattaessa huone Holiday Clubin verkkosivuilla, maksu täytyy suorittaa aina varausseiton yhteydessä. (Holiday Club Resorts Oy: lomahaku 2015.) Lahjakorteilla, ei ainakaan toistaiseksi, voi maksaa Holiday Clubin verkkosivuilla tehtyä varausta. Koska kaikki verkkokaupan kautta tulleet varaukset on maksettu ennakkoon, ovat ne kohdan 2.1.3 mukaisia ennakkomaksuja.

## **2.2 Arvonlisävero**

Lähestulkoon kaikista tuotteista ja palveluista täytyy Suomessa maksaa arvonlisävero. Arvonlisävero on määritelty maksettavaksi valtiolle seuraavissa tapauksissa:

- 1) suomalaisessa liiketoiminnassa tehtävässä tavaran ja palvelun myynnistä
- 2) tavaran maahantuonnista Suomeen
- 3) tavaran yhteisöhankinnasta Suomessa
- 4) tavaran varastoinnista ja kuljetuksesta Suomessa

Jos liiketoiminnasta saadaan vastikkeeksi palkkaa, se ei ole myyntiä. (Arvonlisäverolaki 1993, 1§.)

### 2.2.1 Verokanta

Arvonlisäverokanta on 24 % (Arvonlisäverolaki 2012, 84 §). Tähän on kuitenkin säädetty elintarvikkeille sekä eräille palveluille poikkeuksia (Arvonlisäverolaki 2009, 85 §). Elintarvikkeiden ravintolapalveluiden sekä rehun arvonlisävero on 14 %. Lisäksi on mm. henkilökuljetuksen, majoituksen ja käyntisataman vuokrauksen, pääsylippujen ja liikuntapalveluiden arvonlisäveroksi säädetty 10 % (Arvonlisäverolaki 1997, 85 a §).

Sairaanhoito ja terveydenhuoltopalveluiden myynti on rajattu arvonlisäverovelvollisuuden ulkopuolelle (Arvonlisäverolaki 1993, 34 §:n 1 momentti) lupaehtojen täyttyessä (Terveyden- ja sairaanhoidon... 2014). Holiday Clubin liiketoiminnassa tämä tarkoittaa, ettei hierontapalvelut kuulu arvonlisäveron piiriin, kun taas esimerkiksi kauneudenhoito- ja muut hyvinvointipalvelut kuuluvat.

### 2.2.2 Varausmaksun arvonlisäverottomuus

Poikkeuksena arvonlisäverolliselle myynnille hotelleissa ovat varausmaksut. Hotelli maksaa arvonlisäveroa vastikkeellisesta myynnistä. Varausmaksut hyvitetään hotellimyynnissä palvelutapahtuman toteutuessa. Hotelli voi varausehtojen mukaan veloittaa varausmaksun ennalta tai jälkikäteen esimerkiksi luottokortilla. Jos asiakas jättää saapumatta varauksen mukaisesti hoteliin, voi hotelli pidättää varausmaksun korvauksina aiheutuneista kuluista. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 62.) Koska Euroopan yhteisöjen tuomioistuimen mukaan kyse ei ole vastikkeellisesta myynnistä, saatu korvaus on verotonta (Hotellivarauksen peruutusmaksun... 2015).

### 2.2.3 Arvonlisäverolain 209 e § (29.6.2012/399) mukaiset laskumerkinnät

Arvonlisäverolaki määrittelee seuraavat laskumerkinnät kaikille laskuille pakollisiksi.

1. *laskun antamispäivä*
2. *juokseva tunniste*
3. *myyjän alv-tunniste*

4. *ostajan alv-tunniste käännetyn verovelvollisuuden tilanteissa tai kun kyse on tavaroiden yhteisömyynnistä*
5. *myyjän ja ostajan nimi ja osoite*
6. *tavaroiden määrä ja laji sekä palvelujen laajuus ja laji*
7. *tavaroiden toimituspäivä, palvelujen suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä*
8. *veron peruste verokannoittain, yksikköhinta ilman veroa sekä hyvitykset ja alennukset*
9. *verokanta*
10. *suoritettavan veron määrä verotusvaltion valuutassa*
11. *merkintä myynnin verottomuudesta tai viittaus arvonlisäverolain tai arvonlisädirektiivin kyseiseen säännökseen*
12. *ostajan verovelvollisuudesta merkintä ”käännetty verovelvollisuus” (englanniksi merkintä ”reverse charge”)*
13. *ostajan laatimaan laskuun merkintä ”itselaskutus”*
14. *tiedot uusista kuljetusvälineistä*
15. *merkinnät ”voittomarginaalijärjestelmä-käytetyt tavarat”, ”voittomarginaalijärjestelmä-taide-esineet” tai ”voittomarginaalijärjestelmä-keräily- ja antiikkiesineet”*
16. *merkintä ”voittomarginaalijärjestelmä-matkatoimistot”*
17. *merkintä verollisen sijoituskullan myynnistä*
18. *muutoslaskussa viittaus aikaisempaan laskuun.*

(Arvonlisäverolaki 2012, 209 e §.)

#### **2.2.4 Poikkeus laskumerkintöjen vaatimukseen**

Kaikissa laskuissa ei välttämättä tarvitse olla kohdan 2.2.3 mukaisia laskumerkintöjä. Arvonlisäverolaki antaa mahdollisuuden tietyin reunaehdoin tehdä kevennettyjä laskuja. Tämä poikkeus koskee laskuja, joiden loppusumma on enintään 400 €. Lisäksi laskujen sisältövaatimuksia on kevennetty vähittäiskaupan, ja siihen rinnastettavissa olevaa myyntitoiminnan, ravintola- ja ateriapalveluiden sekä henkilökuljetuksen laskuissa ja pysäköintimittareiden tai niitä vastaavien laitteiden kuiteissa. Tämä ei kuitenkaan koske edelleen myytäväksi tarkoitettuja palveluita. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan maksaessa käteismaksuna alle 400 € laskun, voi laskun tulostaa lyhennetyssä muodossa kuitti-



paperille. Yli 400 € lasku tulee tulostaa merkinnöiltään Arvonlisäverolain 2012, 209 e § vaatimusten mukaisesti. Enintään 400 € hotellilaskussa ei tarvitse olla yöpyjän työnantajan nimeä, riittää kun laskulla on majoittujan nimi. (Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa 2015.)

Poikkeusta ei voi soveltaa tavaroiden yhteisömyyntiin (Arvonlisäverolaki 1994, 72 b §) eikä tavaroiden kaukomyyntiin (Arvonlisäverolaki 1994, 63 a §). Myös käännetty verovelvollisuus EU-maissa tapahtuvan palvelun ja tavarann myynnissä rajaa pois mahdollisuuden vähennettyihin laskumerkintöihin (Arvonlisäverolaki 2012, 2 a § tai Arvonlisäverolaki 1994, 9 §:ää vastaava säännös).

Edellä mainituissa poikkeuslaskuissa on kuitenkin Arvonlisäverolain 2012, 209 f §:n kolmannen momentin mukaan oltava :

- laskun antamispäivä
- myyjän nimi ja arvonlisäverotunniste
- myytyjen tavaroiden määrä, laji ja laajuus sekä palvelujen laajuus ja näiden laji
- suoritettavan veron määrä tai perusta verokannoittain

Arvonlisäverolaki määrittelee minimivaatimukset siitä, mitä laskuilla on oltava. Laskulla saa olla näiden lisäksi enemmän tietoa (Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa 2015).

### **2.2.5 Laskun antamisen määräaika**

Laskun lähettämisestä on myös annettu määräykset arvonlisäverolaissa. Palvelut on laskutettava viimeistään suorituskuukautta seuraavan kalenterikuukauden 15. päivänä, ja tavarat on laskutettava viimeistään toimituskuukautta seuraavaan kuukauden 15. päivänä. Laskutuspäivä on laskun lähettämispäivä. Näitä päivämääriä sovelletaan vain EU:n sisäisissä arvonlisäverolain määrittelemissä laskuissa. (Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa 2015.)

Muiden laskujen osalta vastaavaa aikarajoitusta ei ole. Näitä laskuja ohjaa kirjanpitolain kirjausaika: neljä kuukautta kalenterikuukauden tai laskutusjakson päättymisestä. Lasku katsotaan annetuksi kun sen laatija on asettanut laskun vastaanottajan saataville. (Laskutusvaatimukset arvonnlisäverotuksessa 2015.)

### **2.3 Laskun ulkoasu**

Laskut lähetetään yrityksille ja yhteisöille. On tärkeää, että ennen laskuttamista on selvää kenelle lasku lähetetään ja mihin osoitteeseen (Laskutusvaatimukset arvonnlisäverotuksessa 2015). Laskun oikeellisuus ja siisti ulkoasu antavat asiakkaalle ammattimaisen kuvan laskun lähettäjistä. Selkeästi laaditut laskut ovat myös asiakkaille helpompia tarkastaa ja näin säästävät asiakkaiden työaika (Lahti & Salminen 2014, 63, 78).

### **2.4 Laskun vastaanottaja**

Laskulla on oltava ostajan virallinen nimi ja osoite tai, jos ostajia on useita, ostajien nimi ja osoitetiedot. Laskun lähetysosoite voi erota ostajan virallisesta osoitteesta. Virallinen osoite on kuitenkin oltava laskulla. (Laskutusvaatimukset arvonnlisäverotuksessa 2015.)

### **2.5 Asiakkaan viite**

Asiakasyritys haluaa laskulle usein jonkin viitetiedon, joka kohdistaa laskun sen järjestelmässä oikealle henkilölle, mahdollisesti tiettyyn yksikköön ja esimerkiksi johonkin tiettyyn projektiin (Lahti & Salminen 2014, 63). Vähintäänkin laskun viitekenttään tulee laittaa palvelun tilaajan nimi. Matkatoimiston viite on pääsääntöisesti sen oma varaus-tunnus. Yksityishenkilöitä ennakkoon laskutettaessa viite on yleensä tarpeeton.

## 2.6 Tilausmääräys

Tilausta vastaanottaessa laaditaan hotellijärjestelmään luodun varauksen oheen tilausmääräys. Sitä käytetään varsinkin isompien tilausten kohdalla viestintään osastojen välillä. Tilausmääräyksestä käy ilmi mm. tilauksen ajankohta, tilatut tuotteet ja palvelut sekä maksutapa. Hotelleissa on tapana pitää ennen tilaisuuksia osastojenvälisiä palaveria, joissa toimintatavoista tarkemmin sovitaan. (Alakoski, Hörkkö & Lappalainen 2006, 124.)

## 2.7 Laskun oikeellisuuden tarkastaminen ennen lähettämistä

Ennen laskun päättämistä ja lähettämistä asiakkaalle täytyy lasku tarkastaa, jotta voidaan varmistua, että laskulle on kirjattu sovitut palvelut sekä tuotteet ja niitä on myös kirjattu sovittu määrä. Tarkastuksen punaisena lankana toimii tilausmääräys, jossa yksilöidään asiakkaan tilaamat tuotteet ja palvelut. Tilanteissa, joissa myyntikirjaukset poikkeavat tilausmääräyksessä olevista, täytyy niiden oikeellisuus tarkastaa kirjaukset tehneeltä taholta. Esimerkiksi henkilömäärät tilauksissa voivat muuttua aivan viime hetkillä, jolloin muutosta ei ole enää välttämättä viety hotellijärjestelmään – ainoastaan myynti on kirjattu muuttuneen henkilömäärän mukaan.

Laskua tarkastettaessa on laskun ulkoasuun hyvä kiinnittää huomiota, jotta lasku olisi vastaanottajalle mahdollisimman selkeä. Myös arvonlisäveron verokantojen oikeellisuuden on tarkastusvaiheessa syytä kiinnittää huomiota. Tämän vuoksi laskurivien myynneille täytyy käyttää kullekin tähän tarkoitukseen varattua myyntilajia. Hotellijärjestelmissä on jokaiselle myyntilajille valittu oma arvonlisäverokantansa: hotellimajoitukselle 10 %, ruokamyynnille 14 %, alkoholituotteille 24 % jne. Tämä siksi, että kirjanpidossa eri verokantojen mukaiset myynnit täytyy kirjata omille tileilleen (Tomperi 2011, 61). Selkeät ja oikeelliset laskut antavat yrityksestä ammattitaitoisen ja luotettavan kuvan. Laskutus on tärkeä osa yrityksen asiakaspalvelua ja yritysimagea (Lahti & Salminen, 2014, 78).

## 2.8 Yrityksen omakäyttö

Kuten edellä käytiin läpi, on ennen laskuttamista tärkeää tietää mitä tahoja laskutetaan. Suomessa yritys ei voi varsinaisesti laskuttaa itseään, vaan tuotteiden ja palveluiden käyttöä yrityksen sisällä käsitellään yrityksen omana käyttönä (Virtamo, 2013).

Holiday Club Resorts Oy:n ”sisäiset laskut” eli yrityksen omakäyttö päätetään aina maksutapaan ”Hotellin omakäyttö” Hotel Linxissä, ja maksutapaan ”HCR omakäyttö Cabin Linxissä (Holiday Club Resorts Oy, Laskutusohje 2013). Näihin maksutapoihin voi päättää vain Holiday Club Resorts Oy:n omat käytöt. Kaikkia muita toimijoita laskutetaan reskontralaskulla.

## 2.9 Sähköinen lasku

Sähköinen lasku tai verkkolasku on lasku, joka välitetään sähköisin keinoin myyjän tietojärjestelmästä asiakkaan tietojärjestelmään käyttäen välissä laskutusoperaattoreiden palveluja. Trendi verkkolaskujen lähettämiseen ja vastaanottamiseen on vahvasti kasva-  
va. Suuntaus johtuu pitkälti sähköisen ostolaskujen käsittelyn kustannustehokkuudesta paperisiin laskuihin nähden. (Lahti & Salminen 2014, 62.)

Opinnäytetyön kirjoitushetkellä, toukokuussa 2015, Holiday Club Resorts Oy:n hotelleissa ei varsinaista sähköistä laskutusta ole vielä otettu käyttöön. Suurin osa laskuista lähtee toistaiseksi paperilaskuina. Osittainen verkkolaskutusmahdollisuus vastaanotoilla kuitenkin on Basware Oy:n verkkolaskutusportaalin myötä. Huomioitavia asioita tässä kuitenkin on:

- Portaalissa ei voi laskuttaa kaikkia toimijoita, vaan laskun vastaanottajalla täytyy olla sopimus Basware Oy:n kanssa.
- Ennen kuin laskua voi portaaliin tehdä, tulee vastaanottajalle lähettää (portaalin kautta) pyyntö, että ne suostuvat vastaanottamaan laskuja yritykseltä. Tämä täytyy tehdä vain, kun asiakasyritystä laskutetaan ensimmäisen kerran.
- Lasku ei siirry Linxistä suoraan portaaliin, vaan lasku täytyy syöttää sinne rivi kerrallaan, manuaalisesti. Alkuperäinen lasku skannataan portaalissa luodun laskun liitteeksi. (Basware Oy 2010.)

Holiday Clubin ja Hotel Linxin yhteistyöprojektina on valmistumassa Linxiin oma laskutusliittymä, jonka avulla verkkolaskutus helpottuu, ja tätä myötä paperilaskuttaminen vähenee murto-osaan. Laskutusliittymän kautta lasku lähtee vastaanottajalle suoraan Linxistä OVT-tietojen perusteella.

## 2.10 Matkatoimistojen laskutus

Matkatoimistot voidaan jakaa varauskäytäntöjensä perustella karkeasti kahteen eri kategoriaan:

1. Matkatoimistot, jotka tekevät varauksen hotelliin, ja joiden asiakkaat maksavat majoituksen sekä palvelut suoraan hotellille .
2. Matkatoimistot, jotka veloittavat palvelut asiakkaalta, ja joilta hotelli laskuttaa palvelut.

(Boxberg, Komppula, Korhonen & Mutka 2001, 141–143.)

Tämän ohjeen kannalta ensimmäisen kohdan matkatoimistot eivät ole merkittävässä roolissa vaan ohjeessa keskitytään toisen kohdan matkatoimistoihin.

Matkatoimistot veloittavat hotelleilta asiakkaalle tekemästään varauksesta komission. Komissio on hotellin ja matkatoimiston välisellä sopimuksella määritetty prosenttiosuus majoituksen netto- tai brutto arvosta. Ensimmäisen kohdan matkatoimistot laskuttavat komissionsa hotellilta jälkikäteen. (Boxberg, Komppula, Korhonen & Mutka 2001, 136.) Huomioitavaa tässä on se, ettei varausehtojen vastaisesti peruuntuneen varauksen pidätetystä varausmaksusta makseta matkatoimistolle komissiota (Hotellivarauksen peruutusmaksun... 2015).

### **2.10.1 Sopimushinnoitellut matkatoimistot**

Sopimushinnat ovat nettohintoja jotka sisältävät matkatoimistokomission. Sopimushinnoista on erittäin tärkeää huomioida, että ne ovat hotellin ja matkatoimiston välisiä hintoja. Asiakas maksaa matkatoimistolle matkastaan jonkin muun hinnan, ja hotelli toimii matkatoimiston alihankkijana. Sopimushinta on yrityssalaisuuden piiriin kuuluva ja sitä ei tule paljastaa asiakkaalle (Vapaavuori 2005, 27). Palvelut laskutetaan sopimushinnaston mukaisesti matkatoimistolta (Boxberg, Komppula, Korhonen & Mutka 2001, 136).

### **2.10.2 Listahinnalla varaavat matkatoimistot**

Listahintaisista varauksista maksetaan matkatoimistoille komissio (Boxberg, Komppula, Korhonen & Mutka 2001, 136). Komission arvonlisävero on 24 %. (Matkatoimistojen marginaaliverotus... 2015). On tärkeää, että komission vähentämiseen laskun loppusummasta käytetään matkatoimistokomissiolle varattua myyntilajia. Tällä tavoin arvonlisäverot ja komissiokulu kirjautuvat kirjanpidossa oikeille tileille (Tomperi 2011, 61).

Voimassaoleva käytäntö Holiday Clubin hotelleissa on, että matkatoimiston laskulta vähennetään komission osuus jo laskutusvaiheessa. Tämä tehdään lisäämällä laskulle creditsaldoinen laskurivi, käyttäen matkatoimistojen provisiolle varattua myyntilajia. (Holiday Club Resorts Oy, Laskutusohje 2013.)

Jos ennakko huomioidaan jo laskutusvaiheessa, kuten Holiday Clubilla on käytäntönä, täytyy palveluita laskutettaessa enakkoon huomioida myös komission osuus. Ennakkolaskua laadittaessa muodostetaan laskurivi, vähentämättömänä palveluiden koko arvosta, käyttäen ennakko-myyntilajia. Matkatoimiston komissio vähennetään enakkolaskun loppusummasta luomalla creditsaldoinen laskurivi, käyttäen ”proforma commission” -myyntilajia. (Holiday Club Resorts Oy, Laskutusohje 2013.)

## 2.11 Laskujen korjaaminen

Virheellisten laskujen korjaaminen on hyvin suoraviivaista työtä. Virhe voi olla laskun tiedoissa, esimerkiksi vastaanottajan nimi- tai osoitetiedoissa tai laskurivien sisällössä. Punaisena lankana korjaamisessa on hyvä käyttää alkuperäistä – virheellistä laskua ja varauksen tilausmääräystä.

Jos laskuriville kirjattua palvelua tai tuotetta ei ole toimitettu, oikaistaan virheellinen myynti hyvitys- tai muutoslaskulla. Jos muutos tai hyvitys tehdään reklamaatioperusteisesti, ja asiakkaalle tarjotaan tuotteita tai palveluita hyvityksenä, täytyy hyvitetty tuotteet ja palvelut kirjata yrityksen omaksi käytöksi (2.7).

Korjauslaskuja tehtäessä on tärkeää ymmärtää, onko kyseessä virheellinen kirjaus laskurivillä, jolloin tavaraa ei ole toimitettu tai palvelua ei ole käytetty, vai hyvitetäänkö toimitettu tavara tai palvelu. Näitä kahta ei pidä sekoittaa toisiinsa. Tuotetut palvelut ja luovutetut tuotteet täytyy aina viedä kirjanpitoon (Kirjanpitolaki 1997, 2 Luku 1 §).

Laskujen korjaukset voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen: hyvityslaskut ja muutoslaskut. Monesti virhe on laskun sisällössä, ja pelkkä muutoslasku saattaa riittää. Jos virhe on laskun nimi-/osoitekentässä, joudutaan yleensä tekemään hyvityslasku johtuen arvonlisäverolain vaatimuksista (Arvonlisäverolaki 2012, 209 e §).

### 2.11.1 Hyvityslasku

Hyvityslaskussa, nimensä mukaisesti, hyvitetään alkuperäinen virheellinen lasku. Jos laskutukselle on kuitenkin perusteet, tehdään hyvityslaskun lisäksi asiakkaalle uusi – oikaistu versio laskusta. Hyvityslaskua laadittaessa täytyy huomioida seuraavat asiat:

- Hyvityslasku tulee osoittaa aina samalle oikeustoimihenkilölle, jolle alkuperäinen lasku on osoitettu. Viitekenttä tulee olla alkuperäisen laskun mukainen.
- Hyvityslaskusta täytyy käydä ilmi, mitä laskua se hyvittää.
- Viennit laskulle täytyy tehdä alkuperäisiä myyntilajeja käyttäen.
- Hyvityslaskun loppusumman ja alv-erottelun tulee täsmätä siihen laskuun, jota tällä hyvitetään. (Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa 2015.)

### 2.11.2 Muutoslasku

Muutoslaskulla tehdään muutos aiempaan laskuun. Tällöin ei hyvitetä alkuperäistä laskua kokonaan ja tehdä uutta korjaavaa laskua. Muutoslasku siis koskee vain jotain tiettyä osaa lakuperäisestä laskusta. Asiakas maksaa tilauksensa alkuperäisen laskun mukaan, mutta vähentää loppusummasta tai lisää loppusummaan muutoslaskun osoittaman määrän. (Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa 2015.)

Muutoslasku tehdään kuten hyvityslasku, samat lainalaisuudet pätevät siinäkin (Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa 2015). Tämä korjaustyyli on käytännöllinen, jos alkuperäisellä laskulla on virheellinen laskurivi esimerkiksi henkilömäärissä, ja tämä halutaan korjata. Tällöin ei välttämättä ole tarkoituksenmukaista hyvittää alkuperäistä laskua kokonaan ja laatia laskua uudelleen, vaan on käytännöllisempää ja tehokkaampaa oikaista ainoastaan virheellinen laskun osa.

Muutoslaskun tekeminen saattaa olla työmäärältään huomattavasti edullisempi ratkaisu, koska siinä välttyään hyvityslaskun ja kokonaan uuden laskun laadinnalta. Lisäksi tämän mallin valinta osaltaan pienentää korjauksen aikaista inhimillisen virheen riskiä, koska koko laskua ei tarvitse uudelleen laatia. Kuten hyvityslaskussa, myös muutoslaskussa on tärkeää huomioida, että laskulta käy selkeästi ilmi, mihin aikaisempaan laskuun kyseinen muutos liittyy (Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa 2015).



### 3 MYYNTELASKUTUSOHJEEN LAADINTA

#### 3.1 Lähtökohdat

Yrityksen myyntilaskutusta ohjaa hyvin pitkälle lainsäädännön ja verottajan sanelemat määräykset ja ohjeet. Myyntilasku voi ulkoasultaan vaihdella paljonkin eri yritysten imagojen ja tarpeiden mukaan, mutta laskujen merkinnät ovat tietyiltä osin hyvinkin yhteneviä arvonlisäverolain (2012, 209 e §) vaatimuksista johtuen. Arvonlisäverolain (2012, 209 e §) mukaiset laskumerkinnät ovat kuitenkin vain minimivaatimus ja laskulla voi olla myös enemmän merkintöjä (Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa 2015).

Nykyisissä tietojärjestelmissä on hyvin pitkälle huomioitu lainsäädännön ja verottajan laskuille asettamat vaatimukset. Myyntilaskua laativan henkilön ei välttämättä tarvitse laskua tehdessään olla tietoinen kaikista näistä seikoista. Useimmiten tietojärjestelmä huolehtii, että esimerkiksi Arvonlisäverolain 2012, 209 e § mukaiset laskumerkinnät tulevat laskuille automaattisesti. (Lahti & Salminen 2014, 84.)

Automatisoinnissa kuitenkin piilee suurin syy, miksi laskuille tulee virheitä. Vaikka tietojärjestelmät ovat oiva apuväline laskujen laadinnalle, täytyy laskun laatijalla olla kuitenkin tietämys laskunlaadintaprosessista ja siihen liittyvistä lainsäädännöllisistä vaatimuksista. Yksi yleisimpiä virheitä, mitä Tampereen kylpylässä vuonna 2014 laskuttaessa tapahtui oli, että lasku lähti osin tai kokonaan virheellisillä nimi- tai osoitetiedoilla. Tällöin Arvonlisäverolain 2012, 209 e § vaatimukset eivät täyttyneet, lasku täytyi hyvittää kokonaan, ja lisäksi täytyi vielä laatia uusi lasku virheellisen tilalle, oikeilla tiedoilla.

Myyntilaskutusohje on laadittu hotellien myyntilaskuja laativien henkilöiden tueksi ja heidän näkökulmastaan: opas jota on helppo käyttää, ja josta on hyötyä heidän jokapäiväisessä työssään myyntilaskujen parissa. Myyntilaskutusohje on laadittu kokoamalla yhteen Holiday Club Resorts Oy:n olemassa olevia ohjeita sekä lainsäädännöllisiä vaatimuksia, ottaen huomioon tehokkuuden ja yrityksen imagolliset näkökulmat.

Ohjeen painopistealueet on valittu vastaanottovirkailijoiden ja vastaanoton vuoropäällikköjen kanssa käytyjen keskustelujen perusteella valikoituneista ongelma-alueista ja oman perehdytysmuistioni perusteella. Lisäksi ohjeessa käydään läpi ongelmakohtia, joista controllerit ja asiakkaat ovat antaneet palautetta.

### **3.2 Palaverikeskusteluissa ja palautteissa esille nousseet ongelmakohdat**

Vastaanottotyö on nopeatempoista, se vaatii työntekijältä monipuolisuutta ja moniosajan kykyjä. Vastaanotoissa ei ole yhtä nimettyä henkilöä, joka laatii hotellin myyntilaskut, vaan virkailijoiden ammattitaitovaatimuksena on myyntilaskujen laatiminen. Laskujen laatimisessa auttaa pitkälle kehitetyt tietojärjestelmät, mutta vastuu laskun oikeellisuudesta on kuitenkin aina laskun laatijalla. (Alakoski & Hörkkö & Lappalainen 2006, 67.)

Tampereen kylpylän vastaanotossa, vuosina 2010–2015, on viety läpi useita rakennemuutoksia ja henkilökuntaa on vaihtunut paljon. Perehdyttäessä uutta henkilökuntaa laskuttamiseen on esille noussut aina samat virheet. Lisäksi laskutus koetaan pelottavaksi ja haasteelliseksi. Usein pelkästään kuvitteellinen työmäärä saattaa luoda työntekijälle henkisen esteen laskun teon aloittamiselle.

Vuoden 2014 aikana Tampereen kylpylän vastaanottoon perehdytettiin seitsemän uutta työntekijää. Kaikki heistä osaavat työn kirjoitushetkellä, toukokuussa 2015, laatia reskontralaskuja. Perehdytettyjen henkilöiden, heitä perehdyttäneiden vuoropäällikköjen sekä omien kokemusteni perusteella laskutusprosessin ymmärtämisen ja lain vaatimusten tuntemisen tärkeys nousivat ohjeen tärkeimmiksi painopistealueiksi. Esimerkiksi oikeellisuus tilauksen viemisessä hotellijärjestelmään näyttelee isoa osaa laskuttamisen onnistumiselle. Jos varauksen tekovaiheessa ns. ”oikaistaan” tai varauksen tiedot jäävät puutteellisiksi, kasvaa virheiden todennäköisyys laskun laadintavaiheessa.

Varauksen ja tilausmääräyksen laadinnalla hotellijärjestelmään luodaan perusta koko tilaisuuden onnistumiselle ja myös laskutuksen onnistumiselle. Valitettavasti vain harvoin sama henkilö tekee molemmat asiat, laatii varauksen ja myös laskuttaa sen. Tällöin ei varausta laadittaessa välttämättä tule huomioitua laskutuksen vaatimuksia ollenkaan.

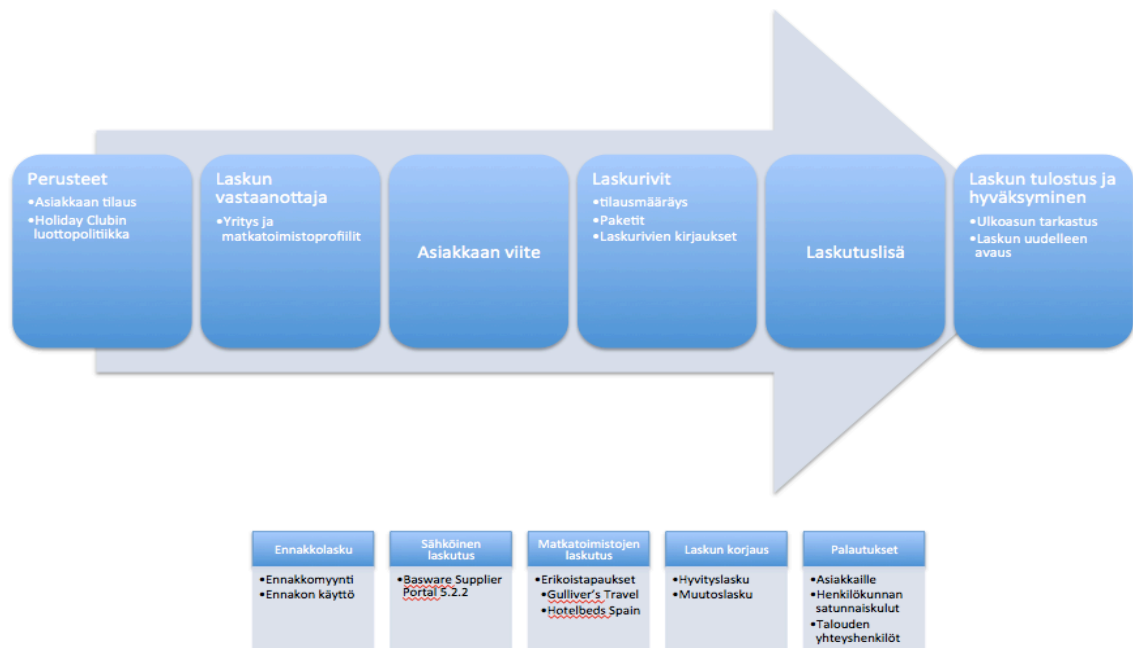
Usein aivan peruskysymys, mille taholle lasku osoitetaan, ei aina käy riittävän selvästi varauksesta ilmi.

Toisena esimerkkinä voidaan ottaa asiakasyrityksen laskutuskelpoisuus. Kun tilausta tehtäessä sovitaan asiakasyrityksen kanssa laskutuksesta, tulee laskutuskelpoisuus tarkastaa controllerilta jo tässä vaiheessa. Tämä johtuu siitä, ettei laskutusvaiheessa kohdatta ikäviä yllätyksiä. Tällöin on kaikilta osin noloa, ettei laskua voidakaan sovitusti lähettää reskontralaskuna, vaan asiakkaan edustajan täytyy suorittaa maksu käteis- tai luottokorttimaksuna.

Tärkeä osa-alue on myös laskun ulkoasu. Vaikka tietojärjestelmät luovatkin automaattisesti pohjan laskulle ja käyttäjän syöttämät tiedot tulevat laskulle tiettyihin kohtiin, on tärkeää käyttäjän huomioida myös ulkoasuvaatimukset. Virkailijan toimesta kuitenkin syötetään esimerkiksi vastaanottajan nimi sekä osoitetiedot järjestelmään. Tietojärjestelmä tulostaa nämä laskulla oikeaan kohtaan, muttei ota kantaa niiden paikkansapitävyydestä. Laskun ulkoasu ja oikeellisuus antaa asiakkaalle kuvan yrityksen toiminnan ammattimaisuudesta ja luotettavuudesta (Lahti & Salminen 2014, 78). Tätä seikkaa ei kannata väheksyä, koska mielikuvilla on suuri merkitys asiakkaiden ostokäyttäytymiseen (Pitkänen 2001, 17).

### **3.3 Ohjeen rakenne**

Edellä esille tulleiden ongelmakohtien ratkaisemiseksi ja tavoitteiden saavuttamiseksi olen lähestynyt laskutusta kuvaamalla laskun laadintaprosessia kuvion 4 mukaisella prosessikartalla. Prosessikartta ja sen myötä ohje, rakentuvat aikajärjestyksessä varauksen teosta laskun tarkastamiseen ja lähettämiseen asiakkaalle. (Laamanen 2007, 59.) Laskutuksen erikoistapaukset, kuten ennakkolaskut, matkatoimistojen laskutuksen, sähköiset laskut, laskun korjaukset ja palautukset olen jättänyt ohjeen loppuun. Ne ovat tärkeydestään huolimatta saman prosessin erikoistapauksia.



KUVIO 4. Laskunlaadintaprosessi.

Prosessikartassa on kuvattu laskutusprosessi asiakkaan tilauksesta laskun tulostukseen. Lisäksi kuvaan on otettu mukaan laskutuksen erikoistapauksia, kuten ennakkolasku, sähköinen lasku, matkatoimistojen laskutus, laskujen korjaukset ja palautukset.

## 4 MYYNTILASKUTUSOHJEEN KEHITTÄMINEN JA PÄIVITTÄMINEN

Myyntilaskutusohje on Holiday Club Resorts Oy:n vastaanottojen ja myyntipalveluiden henkilökunnille suunniteltu työväline perehdytyksiin ja muistin tueksi. Ohjeessa on kuvattu lyhyesti perusteet laskutukselle ja valaistu hieman taustalla olevaa lainsäädäntöä sekä määräyksiä. Ohjeessa on kuvattu ohjeet laskujen tekemiselle sekä käyty läpi muutamit erikoistapaukset, kuten matkatoimistojen erityisvaatimukset ja oman käytön ”laskutus”. Lisäksi ohjeessa on läpikäyty laskun korjausten vaatimukset ja yrityksen sähköinen laskutuskäytäntö.

### 4.1 Päivittäminen

Ohjeen on tärkeää olla yhtenäinen ja ajan tasalla. Siksi suosittelen, että ohje on jaossa yrityksen intranetsivuilla, ja ohjeen päivitykselle määrätään vastuhenkilö. Tämä vastuhenkilö voisi olla esimerkiksi yrityksen controlleri, jolla on tieto ja osaaminen yrityksen laskutuskäytännöistä ja laskutusta ohjaavista lainsäädännöllisistä vaatimuksista.

Myyntilaskutuksen perusteet pysyvät todennäköisesti samoina tulevaisuudessakin, koska ne ovat lakiperusteiset. Kuitenkin Holiday Clubin kehitysprojekti laskutuksen sähköistämisestä, jota tehdään yhteistyössä Hotel Linxin kanssa, on tuomassa muutoksen laskutuskäytäntöihin. Tällöin myyntilaskutusohje tulee kokonaisuudessaan käydä läpi.

### 4.2 Kehittämissideat

Ennakkomaksuissa on vastaanottovirkailijoiden kannalta isona ongelmana niiden käsitteilymallin (2.1.3) monitahoisuus Hotel Linxissä. Tämä monitahoisuus tuo mukanaan virheen mahdollisuuden. Kirjoittamishetkellä, toukokuussa 2015, maksettu ennakko ei Hotel Linxissä näy avoimena creditsaldona huonelaskulla, vaan se täytyy osata katsoa varauksesta erikseen, ja päättää sitä vastaava summa ”käytettyyn ennakkoon”. Inhimillisen virheen mahdollisuutta ennakoiden käsittelyprosessissa on pienennetty perehdytyksin ja opastuksin, koska huolellisuuden ja ammattitaidon myötä myös virheet vähenevät. Olen kuitenkin taipuvainen uskomaan, että jos ennakkomaksu kirjattaisiin laskulle suo-

raan creditsaldoksi, joka vähenisi palveluita laskulle kirjattaessa, olisi ennakon käsittely huomattavasti suoraviivaisempaa ja selkeämpää. Tällöin myös virheen mahdollisuus todennäköisesti pienenesi. Käytäntöä suosittelevat Alakoski, Hörkkö ja Lappalainen (2006, 139).

### **4.3 Käännös vieraille kielille**

Holiday Club on suurimmaksi osaksi suomalainen yritys. Vaikkakin viime vuosina Holiday Club on laajentunut Kanarian saarille, ja suuntautumisenäkymät ovat eurooppalaisilla lomaosakemarkkinoilla, en kuitenkaan näe, että suora käännös ohjeesta on välttämättä tarkoituksenmukainen. Tämä johtuu lainsäädäntöjen erilaisuudesta eri maissa. Samat vaatimukset eivät välttämättä päde kaikkialla muualla.

Kuitenkin kääntämistä englannin kielelle tukee Holiday Club Saimaa, jossa ison osan työntekijöistä työkielenä on englanti. Tulevaisuudessa, Holiday Clubin laajetessa strategiansa mukaan Eurooppaan (Holiday Club Resorts Oy: Vuosikatsaus 2013–2014), ja Euroopan lainsäädäntöjen yhdentyessä, voivat yhteisen laskutusohjeen kieliversiot tulla ajankohtaisiksi.

### **4.4 Jakelu**

Laskutusohjeelle on paras jakelukanava yrityksen intranet, josta se on kaikkien sitä tarvitsevien saatavilla. Intranetin lisäksi on alkuvaiheessa kuitenkin hyvä jakaa ohje sähköpostitse controllereille ja vastaanottojen sekä myyntipalveluiden esimiehille koulutusmateriaaliksi.

## 5 POHDINTA

Myyntilaskutusohjeen tavoitteena on tukea vastaanottojen ja myyntipalveluiden henkilöstöä työssään ja antaa heille ohjeet eri tilanteisiin, laskutuksen perusteista aina hankaan monisivuisiin laskuihin asti. Pohjimmiltaan laskujen laadinnassa on kuitenkin aina kysymys samasta asiasta, vaikka tilausten koko vaihtelee monesti suuresti. Laskutusprosessin ja siihen liittyvän lainsäädännön hallinta luo tärkeän perustan myyntilaskun laadinnalle. Monesti ammattitaidon puute tällä saralla synnyttää virheitä, jotka kertaantuvat moninkertaisiksi.

Työ hotellien vastaanotoissa ja myyntipalvelussa on monipuolista asiakaspalvelutyötä, ja tästä syystä se vaatii vankkaa ja monipuolista osaamista. Työn pääosa koostuu asiakaskohtaamisista ja varausten käsittelystä, mutta suurena osana on myös myyntilaskutus ja varausten laskuttaminen ennakkoon. Varsinkin ennakkolaskujen osuus on Holiday Clubissa lisääntynyt huomattavasti. Tämän myötä myös virheiden määrä on kasvanut ja niiden selvittämiseen kuluva aika. Vastaanottojen ja myyntipalveluiden pääasiallinen työ on asiakkaista huolehtiminen, ja epäselvyydet laskutuksessa vievät aikaa pois tältä päätehtävältä.

Ongelmat laskuissa vievät aikaa myös asiakasyritysten edustajilta ja ne luovat huonon kuvan yrityksen toiminnasta sekä asiakaspalvelusta. Tilatessaan palveluita, asiakkaat ostavat yritykseltä palvelukokonaisuuden, johon täytyy kuulua sujuvan tilaisuuden lisäksi myös oikeellinen laskutus.

Myyntilaskutusohjeen haasteena oli löytää riittävät esimerkit ja ongelmien syntymekanismit, jotta päästään pureutumaan ongelmien ytimeen. Myyntilaskutuksessa vastaanotovirkailijoille ja myyntipalvelunhenkilöstölle ongelmana on yleisesti riittämätön tieto laskutusprosessista ja siihen liittyvistä lainsäädännöllisistä vaatimuksista. Mielestäni ohje vastaa työn alussa esiteltyihin tavoitteisiin ja ongelmakohtiin hyvin.

Lähdeaineistona on käytetty ajantasaista lainsäädäntöä sekä verohallinnon ohjeita. Kirjallisena lähdemateriaalina olen käyttänyt Tampereen ammattikorkeakoulun kirjaston

aiheeseen sopivaa ammattikirjallisuutta. Luokittelen lähdeaineistot luotettaviksi, ajan-  
tasaisiksi ja ajanmukaisiksi.

Työssäni olen uudistanut ja koonnut yritykselle kattavan sisäisen ohjeistuksen myynti-  
laskutuksesta. Työssä on käytetty yrityksen olemassa olevia, aihealueen aikaisempia  
ohjeita. Näitä ohjeita on tarvittavilta osin uudistettu vastaamaan kirjoitushetken, touko-  
kuun 2015, vaatimuksia. Käytäntöjä on kehitetty yhdessä Holiday Clubin controllereiden,  
taloushallinnon ja vastaanoton työntekijöiden kanssa.

Myyntilaskutusohjeen tekeminen on avartanut näkemystäni laskutuksen ongelmista ja  
niiden syntymekanismeista sekä haasteista, joita työntekijät laskutuksen osalta kohtaavat.  
Ohjeen kokoaminen sujui alun haasteiden jälkeen hyvin suoraviivaisesti ja kirjoituksien  
aloituksen jälkeen tuntui, että työ valmistuu lähes itsekseen. Kuten aina: suurin  
ongelma taitaa olla itse aloittaminen.

Työn tuloksena syntynyt ohje auttaa hotellien työntekijöitä jokapäiväisessä työssään, ja  
toivon mukaan rohkaisee uusia vastaanottovirkailijoita syventymään ennakkoluulottomasti  
myyntilaskutukseen ja kehittämään ammattitaitoaan sen saralla.



## LÄHTEET

Alakoski, L., Hörkkö, P. & Lappalainen H. 2006. Hotellin vastaanoton operatiivinen toiminta. Helsinki: Restamark Oy .

Arvonlisäverolaki 30.12.1993/1501.

Arvonlisäverotus. Verohallinnon Internet-sivut. www.vero.fi. Luettu 3.2.2015.  
[http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys\\_ja\\_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio\\_ja\\_osuuskunta/Arvonlisaverotus](http://www.vero.fi/fi-FI/Yritys_ja_yhteisoasiakkaat/Osakeyhtio_ja_osuuskunta/Arvonlisaverotus)

Basware Oy. 2010. Basware Supplier Portal 5.2.2 Pikaopas. PDF-tiedosto. Luettu 3.2.2015.

Boxberg, M., Komppula R., Korhonen, S. & Mutka, P. 2001. Matkailutuotteen markkinointi- ja jakelukanavat. Helsinki: Edita Oyj.

Holiday Club Resorts Oy. 2013. Laskutusohje. Word-tiedosto. Luettu 3.2.2015.

Holiday Club Resorts Oy. 2013. Varausohjeita matkatoimisto- / matkanjärjestäjävara-  
 uksiin ja ylläpitoon. Word-tiedosto. Luettu 3.2.2015.

Holiday Club Resorts Oy. lomahaku. Holiday Club Resorts Oy:n Internet-sivut.  
 www.holidayclub.fi. Luettu 15.4.2015.  
<http://www.holidayclubresorts.com/fi/Lomahaku/>

Holiday Club Resorts Oy. tietoa yrityksestä. Holiday Club Resorts Oy:n Internet-sivut.  
 www.holidayclub.fi. Luettu 6.5.2015.  
<http://www.holidayclubresorts.com/fi/yritys/tietoa-yrityksesta/>

Holiday Club Resorts Oy. Vuosikatsaus 2013–2014. Luettu 15.4.2015  
[http://www.holidayclubresorts.com/globalassets/company/brochures/hcr\\_vuosikatsaus\\_20132014\\_fi.html](http://www.holidayclubresorts.com/globalassets/company/brochures/hcr_vuosikatsaus_20132014_fi.html)

Holiday Club Resorts Oy. yritys. Holiday Club Resorts Oy:n Internet-sivut.  
 www.holidayclub.fi. Luettu 15.4.2015.  
<http://www.holidayclubresorts.com/fi/yritys/>

Hotellivarauksen peruutusmaksun arvonlisävero. 2008. Verohallinnon Internet-sivut.  
 www.vero.fi. Luettu 31.3.2015.  
[http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat\\_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Hotellivarauksen\\_peruutusmaksun\\_arvonlis\(10029\)](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Hotellivarauksen_peruutusmaksun_arvonlis(10029))

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.

Laamanen, K. 2007. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona – ideasta käytäntöön.  
 Helsinki: Laatukeskus Excellence Finland.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Talenum Media.

Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa. 2014. Verohallinnon Internet-sivut. www.vero.fi. Luettu 15.4.2015.

[http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat\\_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Laskutusvaatimukset\\_arvonlisaverotuksess\(33169\)](http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Laskutusvaatimukset_arvonlisaverotuksess(33169))

Matkatoimistojen marginaaliverotus menettely. 2013. Verohallinnon Internet-sivut. www.vero.fi. Luettu 15.4.2015.

[https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat\\_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Matkatoimistopalvelujen\\_marginaaliverotu\(27202\)#4matkatoimistopalvelunmarginaaliveronlaskeminen\\_x](https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Matkatoimistopalvelujen_marginaaliverotu(27202)#4matkatoimistopalvelunmarginaaliveronlaskeminen_x)

Mäkinen, L. 2012. Yrityksen kassasuunnittelu. Kasva terveesti ja turvaa tulevaisuus. Helsinki: Suomen yritysikirjat Oy.

Niskanen, J. & Niskanen, M. 2013. Yritysrahoitus. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Pitkänen, K., P. 2001. Yrityskuva ja maine menestystekijöinä. Helsinki: Edita Oyj.

Terveyden- ja sairaanhoidon arvonlisäverotus. 2010. Verohallinnon Internet-sivut. www.vero.fi. Luettu 26.4.2014.

[https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat\\_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Terveiden\\_ja\\_sairaanhoito\\_seka\\_sosiaalihuolto/Terveiden\\_ja\\_sairaanhoidon\\_arvonlisavero\(12328\)](https://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Arvonlisaverotus/Terveiden_ja_sairaanhoito_seka_sosiaalihuolto/Terveiden_ja_sairaanhoidon_arvonlisavero(12328))

Tomperi, S. 2011. Käytännön kirjanpito. Helsinki: Edita Prima Oy.

Vapaavuori, T. 2005. Yrityssalaisuudet ja salassapitosopimukset. Helsinki: Talentum.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannus-osakeyhtiö Tammi.

Virtamo, P. 2013. Artikkelit: Oman käytön verotuksesta. Kauppakamaritieto. Luettu 15.4.2015.

<http://www.kauppakamaritieto.fi/Ajankohtaista/Artikkeli-Oman-kaeytoen-verotuksesta>

**LIITTEET**

Liite 1. Myyntilaskutusohje Holiday Club Resorts Oy:n hotelleille