



# Aamiaismajoituksen perustaminen Tampe- reelle

Essi Jalonen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Aamiaismajoituksen perustaminen Tampereelle

Essi Jalonen  
Matkailu- ja palveluliiketoiminta  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2020

Essi Jalonen

**Aamiaismajoituksen perustaminen Tampereelle**

Vuosi

2020

Sivumäärä

35 + 14

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia liiketoimintasuunnitelma perustettavalle aamiaismajoituspalveluyritykselle. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi opinnäytetyön kirjoittaja itse, jonka on tarkoitus perustaa kyseinen yritys tulevaisuudessa. Työn tarkoituksena oli kehittää toimiva liiketoimintasuunnitelma, jota pystyy hyödyntämään tulevaisuudessa.

Teoriaosuudessa pääkäsitteinä ovat aamiaismajoitus ja yrityksen perustaminen, joiden avulla saatiin lisätietoa majoitustoiminnasta ja mitä tulee huomioida yritystä perustettaessa. Tutkimusmenetelminä käytettiin netscoutingia ja teemahaastattelua. Netscouting- menetelmän avulla tutkittiin olemassa olevia aamiaismajoitusyrityksiä ja niiden saamia asiakasarvioita. Teemahaastattelussa haastateltiin aamiaismajoitusyrittäjää, jolta saatiin lisätietoa yrityksen perustamisesta ja aamiaismajoituksen pyörittämisestä.

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi aamiaismajoitusyrityksen alustava liiketoimintasuunnitelma, jota tullaan muokkaamaan tulevaisuudessa, kun yrityksen perustaminen on ajankohtaista. Liiketoimintasuunnitelmaan sisältyi liikeidea, yrityksen perustamiseen liittyvät asiat, pohdintaa asiakkaista ja markkinoinnista, esimerkkejä eri laskelmista sekä yrittäjäominaisuuksien pohdintaa.

Liiketoimintasuunnitelman arvioi ulkopuolinen asiantuntija, joka toimii alkavien yritysten neuvontapalvelussa. Opinnäytetyön kirjoittajan eli tulevan yrittäjän omat näkemykset ja ideat saatiin tuotua esille lopullisessa työssä. Liiketoimintasuunnitelma on käyttökelpoinen perustettavalle yritykselle, kunhan laskelmia vielä tarkennetaan.

Laurea University of Applied Sciences

Abstract

Degree Programme in Tourism and Hospitality Management

Bachelor's Thesis

Essi Jalonen

**Starting a Bed and Breakfast Business in Tampere**

Year

2020

Pages

35 + 14

---

The objective of the thesis was to prepare a business plan for a bed and breakfast service company to be established. The commissioner of the thesis was the author of the thesis herself, who intends to establish the company in the future. The purpose of the work was to develop a business plan that works and which can be utilized in the future.

In the theoretical section, the main concepts are bed and breakfast and starting a business, which provided additional information on accommodation activities and what should be taken into account when starting up a business. Net scouting and interview were used as research methods. The Net scouting method was used to examine existing bed and breakfast companies and the customer ratings they received. In the interview, a bed and breakfast entrepreneur was interviewed, who provided more information on starting up a business and running a bed and breakfast.

The output of the thesis is the preliminary business plan of a bed and breakfast company, which will be modified in the future when the establishment of the company is timely. The business plan includes a business idea, issues related to starting a business, reflection on customers and marketing, examples of different calculations, and reflection on entrepreneurial characteristics.

The business plan is evaluated by an external expert who works in the advisory service for start-ups. The own views and ideas of the author of the thesis, the future entrepreneur, are presented in the final work. The business plan is useful for the company to be established, as long as the calculations are still being refined.

Keywords: accommodation, Bed&breakfast, business plan

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Aamiaismajoituksen toimintaympäristö.....	8
2.1	Aamiaismajoitus.....	8
2.2	Majoitustoiminta Tampereen alueella .....	10
3	Yrityksen perustaminen .....	11
3.1	Yrittäjäominaisuudet .....	11
3.2	Liiketoimintasuunnitelma ja sen sisältö .....	12
3.2.1	Liikeidea .....	12
3.2.2	Visio ja strategiat.....	13
3.2.3	Markkinoiden analysointi ja kilpailijat.....	13
3.2.4	Yritysmuoto .....	14
3.2.5	Kannattavuus ja hinnoittelu .....	16
3.2.6	Yritystoiminnan riskit .....	17
4	Tutkimusmenetelmät apuna liiketoimintasuunnitelman laatimisessa .....	19
4.1	Netscouting- menetelmä .....	19
4.2	Netscouting tulokset.....	21
4.3	Teemahaastattelu.....	22
4.4	Aamiaismajoitusyrittäjän haastattelun tulokset.....	24
5	Johtopäätökset .....	25
	Lähteet.....	28
	Liitteet .....	30

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa liiketoimintasuunnitelma Tampereen alueelle perustettavalle aamiaismajoituspalvelulle sekä perehtyä yrittäjyyteen ja yrityksen perustamiseen. Idea opinnäytetyön aiheeseen lähti liikkeelle kirjoittajan halusta toimia yrittäjänä majoituspalveluita tarjoavassa yrityksessä. Yrittäjän visio perustettavasta yrityksestä on muista samankaltaisista yrityksistä erottuva persoonallinen aamiaismajoituspalvelu.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää toimiva liiketoimintasuunnitelma, jonka avulla tuleva yrittäjä pystyy tulevaisuudessa perustamaan aamiaismajoitusyrityksen. Tässä opinnäytetyössä tutustutaan aamiaismajoituspalveluun sekä liiketoimintasuunnitelman laatimiseen. Opinnäytetyön toimeksiantaja toimii kirjoittaja eli tuleva yrittäjä itse. Tämä opinnäytetyö on muodoltaan toiminnallinen, joka sisältää teoriaosuuden ja tuotoksen. Tuotoksena tässä opinnäytetyössä on kattava ja toteuttamiskelpoinen liiketoimintasuunnitelma. Opinnäytetyössä ja liiketoimintasuunnitelmassa keskitytään erityisesti miettimään, onko kyseiselle yritykselle tarvetta ja kysyntää Tampereella.

Teoriaosuudessa käsitellään aamiaismajoituksen toimintaympäristöä sekä yrityksen perustamista. Aluksi käsitellään aamiaismajoitusta yleisesti sekä Tampereen alueen majoituspalveluita. Tämän jälkeen perehdytään yrityksen perustamiseen ja liiketoimintasuunnitelman eri osa-alueisiin. Teorian osuuden jälkeen kerrotaan käytetyistä tutkimusmenetelmistä ja miten ne olivat hyödyksi liiketoimintasuunnitelmaa laadittaessa. Tutkimusmenetelminä tässä opinnäytetyössä käytetään netscouting- menetelmää sekä teemahaastattelua. Lopuksi johtopäätöksissä pohditaan, onko kyseiselle yritykselle kysyntää ja onko se kannattavaa perustaa.

Liiketoimintasuunnitelma on tehty mahdollisimman tarkasti, jotta sitä voidaan hyödyntää tulevaisuudessa aamiaismajoituspalvelun perustamiseen. Yksityiskohtaisia laskelmia ei pystytty liiketoimintasuunnitelmaan tekemään, koska sopivaa kiinteistöä aamiaismajoituspalvelulle ei ole vielä löytynyt. Tarkat laskelmat lisätään liiketoimintasuunnitelmaan myöhemmin, kun saadaan tarkat tiedot kaikista luvuista.

## 2 Aamiaismajoituksen toimintaympäristö

Tässä luvussa käsitellään aamiaismajoitus- käsitettä, aamiaismajoituksen historiaa Suomessa, mitä aamiaismajoituspalvelun tulee pitää sisällään sekä minkälainen on aamiaismajoituksen toimintaympäristö. Lisäksi tutustutaan Tampereen alueen majoitustoimintaan.

Aamiaismajoitus liittyy osana majoitustoimintaan. Majoitus- ja ravitsemistoiminnan lain (308/2006) 15:n mukaan majoitustoiminta on ”ammattimaisesti tapahtuvaa kalustettujen huoneiden tai muiden majoitustilojen tarjoamista tilapäistä majoitusta tarvitseville asiakkaille”. (Finlex 2020.)

### 2.1 Aamiaismajoitus

Aamiaismajoituksella on Euroopassa pitkät perinteet. Aamiaismajoituskäsite on edelleen hankala määritellä, koska siitä löytyy monia eri majoitusmuotoja. Yleensä aamiaismajoituksesta tai ”bed and breakfast”- käsitteestä puhutaan, kun kyseessä on yksityinen asuinrakennus tai muu rakennus talonomistajan kiinteistössä, jota käytetään maksavien asiakkaiden majoitukseen sekä aamiaisen tarjoiluun. (Stankus 2012, 13-14.)

Aamiaismajoituspalveluun kuuluu aamiainen, joka tarjoillaan yön yli viipyvälle asiakkaille. Monesti aamiaismajoituksen aamiainen tarjoillaan buffet- tyylisesti, mutta aamiaismajoituksen hyvä puoli on, että aamiaisen voi tarjoilla myös suoraan pöytään tai jopa asiakkaan huoneeseen. Tässä auttaa asiakkaan tai kohderyhmän hyvä tunteminen. Aamiaismajoituksen aamiainen on monesti persoonallisempi, kuin isojen hotellien aamiaiset. Pienissä majoituspaikoissa on helpompi ottaa huomioon erikoisruokavaliot ja käyttää luomutuotteita. (White 2009, 11-12.)

Vaikka aamiaismajoitus luokitellaan hinnaltaan edulliseen kategoriaan, voi sieltä löytyä korkealuokkaisia palveluita, kuten tuoreita kukkia huoneessa, hienot lautaset ja aterimet aamupalalla, laadukkaat petivaatteet sängyssä, gurmee ruokaa aamupalalla ja muita pieniä yksityiskohtia, joita ei välttämättä kalliimmista majoituspaikoistakaan löydy. Joissakin aamiaismajoituspalveluissa on jaetut kylpyhuoneet, mutta suurimmassa osassa joka huoneessa on oma kylpyhuone. Monet aamiaismajoitukset tarjoavat asiakkailleen ilmaisia aktiviteettejä tai heillä on sopimuksia palveluntuottajien kanssa, jolloin heidän asiakkaansa saavat jonkin aktiviteetin edullisempaan sopimushintaan. (White 2009, 11-12.)

Aamiaismajoituspalvelu alkoi kehittyä Suomessa vuonna 1987, kun Lomarengas Oy käynnisti aamiaismajoituspalvelun sopivuutta arvioivan selvitystyön nimeltä ”Vuode ja aamiainen”.

Selvitystyöhön käytettiin mallina esimerkkejä Englannista ja Irlannista (Bed and Breakfast) sekä Saksan Liittotasavallasta ja Itävallasta (Zimmer mit Frühstück). Selvitystyön aikana majoituksen ja aamiaisen sisältävälle palvelulle mietittiin sopivaa nimeä, kuten ”peti ja puuro” tai ”sänky ja sapuska”, nimeksi vakiintui kuitenkin Aamiaismajoituspalvelu Kielitoimiston suosituksesta. Selvitystyön aikana mukana oli 32 aamiaismajoitusta tarjoavaa yritystä. 2000-luvun alussa yrityksiä arvioitiin olevan noin 300. (Jutila 2001, 7.)

Aamiaismajoituspalvelun tulee tarjota asiakkaalle majoituksen, peseytymismahdollisuuden sekä aamiaisen. Aamiaismajoituspalvelun ohella voidaan toki tarjota oheispalveluita, kuten esimerkiksi saunominen, kauneuspalvelut tai muut ruokailumahdollisuudet esimerkiksi ilta-pala. Aamiaismajoituspalvelu on yleensä edullisempaa, kuin hotellimajoitus. (White 2009, 10-11.) Suomessa aamiaismajoituspalvelulle ei ole virallisuonteisia määritelmiä palvelun sisällöstä tai yritystoiminnan luonteesta. Valtakunnallisessa majoitustilojen luokitusohjeistossa on kuitenkin joitakin aamiaismajoitustoimintaa koskevia kriteerejä. Nämä kriteerit koskevat tiettyjä perusvaatimuksia, huonealoja sekä suihku- ja wc- tiloja. (Jutila 2001, 7-8.)

Suomessa aamiaismajoituspalvelun kokoa ei ole rajattu, mutta yleensä aamiaismajoitukset ovat pieniä ja kodinomaisia. Pieni majoituskapasiteetti mahdollistaa toiminnan aloittamisen suhteellisen pienellä alkupääomalla ja ilman ulkopuolisten työntekijöiden palkkaamista. Maaseudulla sijaitseva aamiaismajoitus, joka sisältää majoituksen, peseytymismahdollisuuden ja aamiaisen, ei tarvitse toimivaa maatilaa ympärilleen. Kuitenkin kausiluontoisuutensa ja pienen kokonsa vuoksi aamiaismajoitus voi kaivata ympärilleen muuta yritystoimintaa, jolla yrittäjän toimeentulo varmistetaan. Aamiaismajoituspalvelu vaatii yrittäjän jatkuvaa läsnäoloa, jonka vuoksi monet aamiaismajoitukset toimivat jonkun toisen yritystoiminnan ohessa, kuten esimerkiksi toimivan maatilan, kampaamon tai kahvilan yhteydessä. (Jutila 2001, 8-9.)

Harvaan asutussa maassamme aamiaismajoituksen sijainti kannattaa miettiä tarkkaan, jotta asiakkaiden olisi helppo löytää palvelu. Aamiaismajoituspalvelu voi sijaita kaupungissa tai maaseudulla. Sijainti määrittää usein myös sen, onko aamiaismajoitustoiminta ympärivuotista vai kausiluonteista. Kaupungissa tai vilkkaan tien varrella sijaitseva aamiaismajoituspalvelu voi olla auki ympäri vuoden, koska sille on varmasti kysyntää. Syrjäseuduilla sijaitsevat yritykset sen sijaan saattavat olla auki vain esimerkiksi kesäisin tai tapahtumien yhteydessä. (Jutila 2001, 10-11.)

Aamiaismajoituspalvelulle löytyy asiakkaita eri kohderyhmistä. Aamiaismajoituspalvelun sijainti määrittää suurelta osin kenelle palvelu on suunnattu. Työnsä vuoksi liikkuvat asiakkaat majoittuvat pääsääntöisesti kaupungeissa ympäri vuoden, kun taas vapaa-ajan matkustajat



voivat majoittua sekä kaupungissa ja maaseudulla loma-aikoina. (White 2009, 15-17.) Varsinkin ulkomaalaisia asiakkaita houkuttaa Suomen puhdas ja rauhallinen luonto. Ulkomaalaiset asiakkaat ovat tottuneet käyttämään aamiaismajoituspalveluita omissa maissaan, joten he ovat potentiaalisia asiakkaita aamiaismajoituspalveluille. (Jutila 2001, 10-11.)

## 2.2 Majoitustoiminta Tampereen alueella

Tampere on yksi Suomen suosituimmista asuin-, matkailu- ja opiskelukaupungeista. Tampere on sopivan kokoinen kaupunki ja kaikki tarvittava löytyy läheltä. Matkailijoita Tampereella käy vuosittain yli miljoona ja kongressivieraita tuhansia. Tampere on tutkimusten mukaan suomalaisten mielestä kotimaan matkailun matkailukaupunkien ykkönen. Tamperetta ja sen lähialueita kehitetään koko ajan. Niistä esimerkkeinä ovat vuonna 2021 valmistuvat Suomen suurin elämysareena Uros Live sekä raitiovaunuverkosto. Tampereella järjestetään vuosittain noin 3000 kaupallista tapahtumaa ja noin 3000 harrastustapahtumaa. Hotellihuoneita Tampereella on noin 2300 ja yli 4000 vuodepaikkaa. (Visit Tampere 2020.)

Vuoteen 2030 mennessä Tampere pyrkii olemaan Pohjoismaiden vetovoimaisin elämyskaupunki. Vuoden 2026 tavoitteena Tampereella on olla Euroopan kulttuuripääkaupunki. Tampereen kaupungin keskusta-alueita kehitetään kohti viiden tähden keskustaa. Alueen suurin hanke on Tampereen Kannen arena ja sen ympäristö, joiden tavoitteena on yli miljoona kävijää vuodessa. Tampere kehittää yhtä Suomen suosituimpiin perhekohteisiin kuuluvaa Särkänniemeä monipuolisemmaksi ympärivuotisen matkailun keskittymäksi, jonka tavoitteena on olla elämysten ja kestävän matkailun kärkikohde. (Business Tampere 2020.)

Pirkanmaalta löytyy kymmeniä eri majoitusvaihtoehtoja. Majoituspalveluita löytyy isoista kansainvälisistä ketjuhotelleista pieniin yksityisiin maatilamajoituksiin. Pirkanmaan alueelta löytyy useita aamiaismajoitusyrityksiä, joista suurin osa sijaitsee maaseudulla. Tampereen kaupungin alueella nimikkeillä aamiaismajoitus tai ”Bed and Breakfast”, yrityksiä on vain kaksi. Pieniä hotelleja, hostelleja ja boutique-hotelleja sen sijaan on useampia. (Visit Tampere 2020.)

Tampereelle rakennetaan koko ajan lisää hotelleja ja muita majoitusliikkeitä. Tampereen Kansiareenan yhteyteen avautuu syksyllä 2021 285-huoneinen Lapland Hotels-ketjun hotelli. Tampereen vahva halu kehittyä saa hotelliketjut rakentamaan uusia hotelleja Tampereelle. (Kansiareena 2020.)

Vuonna 2019 Tampereen rekisteröidyissä majoitusliikkeissä kirjattiin noin 1,18 miljoonaa yöpymistä, mikä oli Tampereen kaikkien aikojen ennätys. Vuoteen 2018 verrattuna kasvua tuli

noin kolme prosenttia. Kotimaisten yöpymisten määrän kasvu verrattuna vuoteen 2018 oli seitsemän prosenttia. Vaikka ulkomaiset yöpymiset vähentyivät vuodesta 2018, niin erityisesti saksalaisten matkailijoiden määrä erottui 3,8 prosentin kasvun myötä edukseen. Saksalaisia matkustajia kiinnostaa kokea Suomessa sauna, luonto ja makuelämykset. (STT info 2020.)

### 3 Yrityksen perustaminen

Tässä luvussa käsitellään yrityksen perustamiseen liittyviä käsitteitä sekä minkälaisia ominaisuuksia yrittäjältä vaaditaan. Luvussa käydään läpi liiketoimintasuunnitelman osa-alueet, jotka kuuluvat tämän opinnäytetyön tuotoksena tehtävään aamiaismajoituspalvelun liiketoimintasuunnitelmaan.

Yrityksen perustamiseen liittyy tahto ja halu toimia yrittäjänä. Yrittäjäksi ryhtymistä on harkittava huolella ja kypsyteltävä ajatusta yrityksen perustamisesta sekä liikeideasta. Yrityksen perustaminen pohjautuu vahvasti hyvään ja toimivaan liikeideaan. Ennen yrityksen perustamista on pohdittava omaa soveltuvuutta yrittäjäksi sekä onko valmis ottamaan riskejä ja toimimaan itsenäisesti. (Holopainen 2020, 12.)

#### 3.1 Yrittäjäominaisuudet

Yrittäjäksi ryhdyttäessä valitaan oma ammatti ja työ, mutta samalla valitaan myös elämäntapa. Yrityksen perustamisella ja yrittäjyydellä on suuri vaikutus yrittäjän elämään. Nykysuomen sanakirjassa yrittäjä on määritelty henkilöksi, jonka pääammatti on hoitaa omaa taloudellista yritystä tai henkilö on itsenäisen ammatin harjoittaja. Yrittäjäominaisuuksia mietittäessä ei voida yleistää, että kaikki yrittäjät olisivat samanlaisia tai heillä olisi samat ominaisuudet. Kuka tahansa voi olla yrittäjä ja menestyä yrittäjänä, jos on valmis tekemään töitä yrityksen eteen, on motivoitunut ja haluaa kehittyä. (Jylhä & Viitala 2013, 29-30.)

Yrittäjäksi voi ryhtyä kuka tahansa, mutta tietyt ominaisuudet auttavat yrittäjäksi ryhtymistä. Näitä yrittäjän henkilökohtaisia ominaisuuksia ovat muun muassa oma halu, tahto ja yrittäjävalmiudet. Yrittäjän on uskallettava ottaa riskejä sekä osata tehdä yksin vaativiakin päätöksiä. Yrittäjän tulee olla yhteistyökykyinen ja ulospäinsuuntautunut. Näitä ominaisuuksia tarvitaan varsinkin yrityksen alkuvaiheessa, kun luodaan yhteistyökumppaneihin ja mahdollisiin asiakkaisiin kontakteja. Omaan yritysideaan tulee olla vahva usko, koska vaikeitakin hetkiä tulee varmasti jokaiselle yrittäjälle. Vaikka yrityksellä olisi ulkopuolinen kirjanpitäjä, tulee

yrittäjällä olla käsitys taloudenpidosta. Idearikas, aktiivinen ja yritteliäs yrittäjä löytää helposti uusia työmahdollisuuksia ja yritysideoita. (Kallio, Ripatti & Tanni 2008, 10-11.)

Yrittäjällä on hyvä olla oman alansa tietotaitoa tai koulutus kyseiseltä alalta. Kokemuksen myötä yrittäjän oma ammattitaito kasvaa, mutta alussa koulutuksesta on todella paljon hyötyä. Kaikkea osaamista ja tietoa yrittäjällä ei itsellään kuitenkaan tarvitse olla, vaan yrittäjän tulee osata hankkia ammattitaitoa myös yrityksen ulkopuolelta. (Kallio, Ripatti & Tanni 2008, 11.)

### 3.2 Liiketoimintasuunnitelma ja sen sisältö

Liiketoimintasuunnitelma on olemassa olevan tai tulevan yritystoiminnan kirjallinen suunnitelma. Liiketoimintasuunnitelma on yrityksen apuväline, kun yritystä perustetaan tai jos halutaan saada yritykselle ulkopuolista rahoitusta. Liiketoimintasuunnitelman avulla yritys varautuu tulevaisuuteen ja tulevaisuudessa mahdollisesti tuleviin riskeihin ja ongelmiin. Yksityiskohtaisen ja huolella tehdyn liiketoimintasuunnitelman avulla yritys pystyy suunnittelemaan toimintaansa esimerkiksi paremmaksi kuin kilpailevilla yrityksillä on. Liiketoimintasuunnitelman yksi tarkoitus on auttaa tekijäänsä eli yrittäjää arvioimaan liiketoimintansa menestymismahdollisuuksia kriittisesti. Liiketoimintasuunnitelmassa käydään läpi kaikki ne toimet, joita yritys tarvitsee menestyäkseen ja saavuttaakseen unelmansa eli vision. Liiketoimintasuunnitelmalle on olemassa erilaisia pohjia. Eri pohjissa korostetaan eri asioita, esimerkiksi toisissa suunnitelmapohjissa korostuu laskelmien teko ja toisissa taas yrittäjän ominaisuudet. (Hesso 2015, 10-14.)

#### 3.2.1 Liikeidea

Yritystoiminnan pohjana on yritysidea, josta jalostetaan yrityksen liikeidea. Liikeidea kertoo, miten yritys aikoo hankkia rahaa eli tuloja. Hyvin tehty liikeidea ohjaa yrityksen toimintaa ja määrittelee, miten yrityksestä saadaan kannattava. Liikeideassa on kolme kohtaa: mitä? kenelle? ja miten? Mitä ja millaisia tuotteita ja palveluja yritys tuottaa. Kenelle palveluja tai tuotteita myydään. Miten yritys tuottaa, toimittaa ja myy palvelun tai tuotteen. (Meretniemi & Ylönen 2009, 18-19.)

Valmista liikeidea kannattaa testata ja tarkastella kriittisesti monella eri tavalla. Testaamiseen voi käyttää apuna ulkopuolisia asiantuntijoita tai muita henkilöitä. Liikeidean testaamisen myötä voi välttyä tulevaisuudessa turhilta epäonnistumisilta ja riskeiltä. (Meretniemi & Ylönen 2009, 22.)

Liikeidea on tiivistetty versio liiketoimintasuunnitelmasta, joka saattaa joillakin yrityksillä olla useita kymmeniä sivuja pitkä. Liikeidea voi käyttää apuna, kun hakee rahoitusta. Tällöin mahdollinen rahoittaja näkee nopeasti, mitä liiketoimintasuunnitelma tulee käsittelemään. (Hesso 2015, 24- 25.)

Liikeidean voi keksiä täysin uuden tuotteen tai yrityksen kaupallistamiseksi, joka on kaikista vaikein tapa aloittaa yritystoiminta. Yleisin tapa yritystoiminnan aloittamiseksi on jo olemassa olevan liikeidean käyttäminen. Tässä tapauksessa jo olemassa olevaa liikeidea muokataan kilpailukykyisemmäksi tai viedään idea uusille markkinoille. (Uusyrittäjäkeskus 2020, 13.)

### 3.2.2 Visio ja strategiat

Liikeidean toimivuuden testauksen jälkeen luodaan lopullinen visio itselle ja yritykselle. Visio on tulevaisuuden näkemys siitä, millainen yritys on kolmen, viiden tai kymmenen vuoden päästä ja millainen yrittäjän oma tulevaisuus on. Visio kannattaa suunnitella ja miettiä mahdollisimman selkeästi ja yksityiskohtaisesti. Tämä helpottaa yrittäjää tulevissa neuvotteluissa tai rahoitusta hakiessa. (Meretniemi & Ylönen 2009, 29.)

Visio on yrityksen tavoite ja sen avulla kerrotaan mihin yrityksessä pyritään. Jotta visio saavutettaisiin, täytyy yrityksen luoda hyvä strategia. Strategian tai useamman strategian avulla selvittää tulevista haasteista, joita tulee matkalla kohti tavoitetta. (Hesso 2015, 27-28.)

Strategia voi käsitellä yrityksen tuotteita, asiakkaita tai tuotantoa koskevia asioita. Strategia voi myös liittyä päätökseen yritysostosta tai osaamisen laajentamiseen. Yrityksen on kyettävä muuttamaan strategioitaan markkinoiden epävakaiden tilanteiden vuoksi. Muutokset täytyy osata tehdä joustavasti, innovatiivisesti ja tarvittaessa hyvinkin nopeasti. (Jylhä & Viitala 2013, 51-52.)

### 3.2.3 Markkinoiden analysointi ja kilpailijat

Toimialan markkinatilanteeseen ja kilpailijoihin on syytä tutustua huolella ennen yrityksen perustamista. Tilastokeskuksesta ja alan yhdistyksistä saa tietoa markkina- ja kilpailutilanteesta. Toiminta-alueen tilanne, asiakaspotentiaali, kilpailijoiden vahvuudet ja toimintatavat ovat asioita, joihin tulee perehtyä hyvin. (Meretniemi & Ylönen 2009, 30.)

Markkina-analyysi tulee ehdottomasti tehdä ennen uuden yrityksen perustamista. Markkina-analyysin avulla selvitetään yrityksen taloudelliset ja toiminnalliset edellytykset sekä, kuinka paljon on kysyntää perustettavan yrityksen palvelulle tai tuotteelle. Markkina-analyysissa

selvitetään volyyymi, tulevaisuudennäkymät, markkinoiden rakenne, ostokäyttäytyminen ja kilpailu. (Hokkanen, Mönkkönen & Pesonen 2002, 32-34.)

Uuden yrityksen on helpompi päästä vauhtiin, jos markkinat ovat kasvussa tai markkinoilla on hyvin kysyntää kyseiselle yritykselle. Aloittavan yrittäjän tulee tehdä kilpailija-analyysi, jonka avulla selvitetään kilpailijoiden heikkouksia ja vahvuuksia. Kilpailevien yritysten markkinointia ja tuotteiden hinnoittelua on myös hyödyllistä tutkia. (Meretniemi & Ylönen 2009, 30-31.)

### 3.2.4 Yritysmuoto

Yritysmuodon valinnalla on pitkävaikutteisia seurauksia yrityksen tulevaisuuteen, joten se kannattaa valita huolella yritystä perustettaessa. Yritysmuodon valintaan vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa perustajien lukumäärä, yrityskoko, toiminnan laajuus, pääoman määrä, toiminnan laajentuminen ja verotustekijät. (Meretniemi & Ylönen 2009, 40.)

Suomessa olevat yritysmuodot jaetaan kahteen pääryhmään: henkilöyrityksiin ja pääomayrityksiin. Yksityinen toiminimi, avoin yhtiö ja kommandiittiyhtiö kuuluvat henkilöyrityksiin. Osuuskunta ja osakeyhtiö kuuluvat pääomayrityksiin. Henkilöyrityksissä yrityksen veloista vastaavat yrittäjät henkilökohtaisella omaisuudellaan, kun taas pääomayrityksissä vastuu rajoittuu sijoitettuun pääomaan. (Jylhä & Viitala 2013, 48.)

Yksinkertaisin yritysmuodoista on yksityinen toiminimi. Toiminimi sopii hyvin yhden henkilön yritykselle. Yrittäjä vastaa yksin yrityksen päätöksenteosta ja riskeistä. Toiminimen perustaminen ja lopettaminen on helppoa ja toiminimellä voi harjoittaa yritystoimintaa varsinaisen palkkatyön ohella. Toiminimellä toimiva yrittäjä voi kuitenkin palkata työntekijöitä yritykseensä. Lakisäateistä pääomaa toiminimen perustamiselle ei ole määrätty, joten yrittäjä voi sijoittaa siihen omaa rahaa niin paljon kuin haluaa. (Meretniemi & Ylönen 2009, 42.)

Yksityinen toiminimi ei vaadi mitään perustamismuodollisuuksia. Halutessaan yrittäjä voi tehdä perustamisilmoituksen kaupparekisteriin. Tämä suojaa yrityksen toiminimeä. Perustamisilmoitus on pakollinen, jos toiminimellä harjoitetaan luvanvaraista elinkeinoa, elinkeinotoimintaa varten on pysyvä toimipaikka tai yrityksellä on ulkopuolisia työntekijöitä palveluksessaan. Lisäksi toiminimestä täytyy tehdä perustamisilmoitus Verohallinnolle. (Holopainen 2020, 40, 82-83.)

Pienen tai keskisuuren perheyhtiön yhtiömuodoksi sopii avoin yhtiö. Avoimen yhtiön perustamiseen tarvitaan kaksi tai useampi yhtiömies. Yhtiömies voi olla luonnollinen henkilö tai yritys eli juridinen henkilö. Avoimella yhtiöllä voi olla toimitusjohtaja ja hallitus, mutta ne eivät ole

pakollisia. Yhtiömiesten ei tarvitse panostaa yhtiöön rahallisesti, työpanos riittää. Avoimen yhtiön yhtiömiehet vastaavat henkilökohtaisesti omalla omaisuudellaan yhtiön veloista. (Meretniemi & Ylönen 2009, 44-45.)

Avointa yhtiötä perustettaessa tulee tehdä kirjallinen yhtiösopimus. Yhtiösopimuksessa on mainittava ainakin yhtiön toiminimi, kotipaikka, toimiala ja yhtiömiehet. Avoin yhtiö on ilmoitettava kaupparekisteriin ennen elinkeinotoiminnan aloittamista. Lisäksi täytyy tehdä ilmoitus Verohallinnolle. (Holopainen 2020, 40,71.)

Kommandiittiyhtiö on kannattava perustaa silloin, kun tarvitaan erillinen rahoittaja. Rahoittaja ei osallistu yhtiön päivittäiseen toimintaan. Kommandiittiyhtiössä on vastuunalaisia yhtiömiehiä, mutta heidän ei tarvitse sijoittaa varoja yritykseen. Yhtiömiehiltä riittää heidän oma työpanoksensa. Kommandiittiyhtiöllä voi olla useampia sekä vastuunalaisia että äänettämiä yhtiömiehiä, mutta perustamiseen tarvitaan vähintään yksi vastuunalainen yhtiömies ja yksi ääneton. Vastuunalaiset yhtiömiehet tekevät yhtiötä koskevat päätökset, edustavat yhtiötä ja vastaavat yhtiön käytännön toimista. Rahoittaja toimii äänettömänä yhtiömiehenä ja on vastuussa sijoittamansa pääoman verran yhtiön velvoitteista. Ääneton yhtiömies voi olla töissä yhtiössä, mutta hän ei osallistu yhtiön hallitukseen. Kommandiittiyhtiössä voi olla toimitusjohtaja ja hallitus, mutta nämä eivät ole pakollisia. (Meretniemi & Ylönen 2009, 46-47.)

Kommandiittiyhtiötä perustettaessa tehdään kirjallinen yhtiösopimus, josta tulee ilmetä yhtiön toiminimi, kotipaikka ja yhtiömiehet. Kommandiittiyhtiö on ilmoitettava kaupparekisteriin ennen toiminnan aloittamista. Perustamisilmoituksista vastaavat henkilökohtaisesti vastuunalaiset yhtiömiehet. (Holopainen 2020,41-42, 72.)

Osuuskunta on sopiva yritysmuoto, kun pienyrittäjät haluavat verkostoitua. Osuuskuntaan on helppo liittyä ja siitä on myös helppo erota. Osuuskuntaa perustettaessa ei osuuspääomaa määrätä etukäteen. Osuuskunnan perustamiseen tarvitaan kolme luonnollista henkilöä, yhteisöä tai muuta oikeushenkilöä. Osuuskuntaan liittyessä jäsen maksaa osuusmaksun, joka on kaikille yhtä suuri. Erotessa jäsenmaksun saa takaisin. Näistä osuusmaksuista muodostuu osuuskunnan peruspääoma. Osuuskunnan yhteistoiminnalla tuetaan jäsenten taloutta ja elinkeinoja. Osuuskunnassa päätökset tehdään osuuskunnan kokouksessa, johon kaikki osuuskunnan jäsenet voivat osallistua. Päätökset kokouksissa tehdään äänestämällä. Osuuskunnan perustamiskokouksessa valitaan osuuskunnalle hallitus, joka voi halutessaan valita toimitusjohtajan. (Meretniemi & Ylönen 2009, 48-49.)

Osuuskunnan perustamisesta täytyy tehdä kirjallinen rekisteröinti kaupparekisteriin. Perustamisen yhteydessä laaditaan säännöt sekä perustamissopimus sekä päätetään osuismaksun suuruus. Perustamissopimuksessa on mainittava sopimuksen päivämäärä, kaikki perustajajäsenet, osuudesta osuuskunnalle maksettava määrä, osuuden maksuaika ja osuuskunnan hallituksen jäsenet. (Holopainen 2020, 48.)

Kun tarvitaan runsaasti pääomaa, paras yhtiömuoto on osakeyhtiö. Osakeyhtiössä on yleensä useita perustajia, mutta perustamiseen riittää yksikin henkilö. Tavoitteena osakeyhtiöllä on tuottaa osakkeenomistajille voittoa. Olemassa on sekä yksityisiä osakeyhtiöitä (Oy) että julkisia osakeyhtiöitä (Oyj). Julkisen osakeyhtiön osakkeet noteerataan pörssissä. Osakeyhtiössä voi olla myös pelkkiä sijoittajia osakkaina, jolloin he eivät osallistu yrityksen toimintaan. (Meretniemi & Ylönen 2009, 50-51.)

Osakeyhtiöllä tulee olla hallitus, joka valitaan yhtiökokouksessa. Hallituksen tehtävänä on huolehtia, että yrityksessä on asianmukaisesti hoidettu toiminta ja hallinto. Hallitus käsittelee kaikki strategiset päätökset. Jäsenten tulee olla kokeneita, päteviä ja riippumattomia. Hallitus valitsee yritykselle toimitusjohtajan, joka hoitaa yhtiön toimintoja hallituksen ohjauksessa. (Meretniemi & Ylönen 2009, 51.)

Osakeyhtiötä perustettaessa tehdään perustamissopimus, laaditaan yhtiöjärjestys, merkitään osakkeet sekä ilmoitetaan yhtiö kaupparekisteriin. Näiden lisäksi tehdään osakassopimus, joka on osakkaiden välinen sopimusoikeudellinen sopimus. Sopimuksessa säännellään osakkaiden oikeuksia, velvollisuuksia ja keskinäisiä suhteita yhtiössä. Sopimuksen osapuolina voi olla joko kaikki tai vain osa yhtiön osakkaista. (Holopainen 2020, 44.)

### 3.2.5 Kannattavuus ja hinnoittelu

Ilman kannattavuutta liiketoiminta ei voi menestyä eikä sillä ole silloin jatkuvuutta. Kun yrityksen tuotot ylittävät yrityksen kustannukset pitkällä aikavälillä, on yritystoiminta kannattavaa. Kannattavuuden laskemiseen tarvitaan erilaisia laskelmia, joita yrittäjän täytyy ymmärtää ja osata tulkita niitä. Yritystä perustettaessa yrityksen täytyy tehdä kannattavuuslaskelma, jonka avulla saadaan käsitys rahoitustarpeesta. Kannattavuuslaskelmassa lähdetään ensin liikkeelle liiketoiminnan kustannuksista, jonka jälkeen lasketaan paljonko yrityksen pitää saada voittoa, jotta kustannuksista muodostuvat kulut saadaan katettua. Laskelman avulla selvitetään myös aloittavan yrityksen alkupääoman tarve. Yrityksen on seurattava jatkuvasti kannattavuutta, jotta toiminta olisi tuloksellista ja jatkuvaa. (Hokkanen, Mönkkönen & Pesonen 2002, 51-52.)

Yrityksen perustamisen alkuvaiheessa yritys voi olla vuoden tai pari tappiollinen, kun maksettavana on perustamisesta aiheutuvia investointi- ja hankintakuluja. Ennen perustamista tuleekin tarkkaan laskea kaikki yritystoiminnan aiheuttamat menot, jotta yrittäjälle ei tule ikäviä yllätyksiä. (Meretniemi & Ylönen 2009, 70.)

Hinnoittelu on tärkeää yritystoiminnan kannalta ja se vaikuttaa yritykseen saamaan voittoon. Ennen kuin hinnoittelu voidaan tehdä kunnolla, yrityksen täytyy olla perehtynyt markkinoihin, kysyntään ja kilpailijoihin. Ensin tulee selvittää vastaavan tuotteen tai palvelun markkinahinta, jonka jälkeen selvitetään kustannukset, joita syntyy tuotteen tai palvelun valmistamisesta. Kun nämä on mietitty, voidaan joko laskea tai nostaa hintaa riippuen kustannusten suuruudesta. Hinnoitteluun kannattaa panostaa heti alussa, sillä asiakas huomaa helposti pienenkin hinnan nousun. Myöhemmin tuotteen tai palvelun hintaa on helpompi laskea kuin nostaa. (Hokkanen, Mönkkönen & Pesonen 2002, 59.)

Hinnoittelun voi tehdä kolmella eri tavalla. Myytävien tuotteiden/palveluiden kustannuksiin pohjautuva hinnoittelu on perinteisesti käytetty hinnoittelutapa. Perinteisessä hinnoittelussa myyntihinnan on katettava kaikki valmistuksesta aiheutuneet kulut. Toinen hinnoittelutapa on tulostavoitteeseen perustuva. Tuotteen tai palvelun myyntihinnalla on tässä tapauksessa saatutettava yritykselle asetettu tulostavoite. Kolmas tapa on markkinalähtöinen hinnoittelu. Markkinalähtöisessä hinnoittelussa huomioidaan markkinoiden tilanne kyseisen tuotteen tai palvelun osalta. Uuden ja erittäin laadukkaan tuotteen voi tässä tapauksessa hinnoitella huomattavasti korkeammaksi, kuin muiden hinnoittelutapojen perusteella. (Selander & Valli 2007, 68.)

### 3.2.6 Yritystoiminnan riskit

Riskit voidaan määritellä monella eri tavalla. Yleisesti riskin toteutuminen tarkoittaa jotain ei-toivottavaa tapahtumaa, joka tapahtuu toimijalle. Liike-elämässä riski on yleensä menettämisen tai jonkin asteisen tappion uhka. (Sutinen & Viklund 2005, 145.)

Yritystoiminnassa on monia riskejä, joihin on hyvä varautua etukäteen. Suunnitelmallisella ja ennakoivalla riskienhallinnalla yrityksellä on hyvät mahdollisuudet menestyä. Riskien hallintaan on kehitetty apuvälineitä. Esimerkiksi Tampereen Teknillinen korkeakoulu (TTKK) ja Valtion teknillinen tutkimuskeskus (VTT) ovat kehittäneet työkaluja riskienhallintaan, joita hyödyntämällä voidaan oppia tunnistamaan riskit, arvioimaan riskin vakavuusaste ja suunnittelemaan kehittämistoimia. (Hokkanen, Mönkkönen & Pesonen 2002, 70.)



Lähtökohtana riskien hallinnassa on riskien tunnistaminen. Aina riskiä ei voi tai tarvitse kokonaan poistaa, mutta on tärkeää osata pienentää, siirtää tai pitää riski ennallaan. Yrityksille riskienhallinta on jokapäiväistä työtä, joten yritystä perustettaessa on tärkeää löytää oikeat ja hyvät työkalut riskienhallintaan ja kehittää niitä jatkuvasti. (Hokkanen, Mönkkönen & Pesonen 2002, 70-71.)

Yritystoiminnan riskit jaetaan erilaisiin riskilajeihin. Henkilöriskit liittyvät yrityksen henkilöstöön tai yrittäjään. Vakavimpia henkilöriskejä ovat yrittäjän sairastuminen, loukkaantuminen tai työkyvyn menetys. Yrittäjän on mietittävä etukäteen, miten turvaa oman toimeentulonsa ja yrityksen toiminnan jatkuvuuden, jos hänelle sattuu jotain. Henkilöstöön liittyviä riskejä ovat osaavien ja sopivien työntekijöiden löytäminen. Henkilöriskejä voi vähentää työntekijöiden koeajalla, hyvällä ja huolellisella rekrytoinnilla, työntekijöiden huolellisessa perehdyttämisellä sekä yrittäjän oman terveyden ja kunnon vaalimisella. (Hokkanen, Mönkkönen & Pesonen 2002, 71-72.)

Talouriskit liittyvät yritystoiminnan kannattavuuteen, vakavaraisuuteen ja maksuvalmiuteen. Varsinkin matkailuyritykset ovat haavoittuvaisia ympäristöstä johtuvista ennalta arvaamattomista seikoista, kuten lakoista, luonnonmullistuksista ja poliittisesta epävakaisuudesta. Näiden seikkojen vuoksi yritys voi helposti joutua konkurssin partaalle. Alan kausiluontoisuus vaikuttaa vakavaraisuuteen. Yrittäjän pitää varmistaa, että tuloja riittää ympäri vuoden. Budjetoimalla oikein ja kustannuksia seuraamalla voi talouriskejä pienentää. (Hokkanen, Mönkkönen & Pesonen 2002, 71-72.)

Toiminnalliset riskit liittyvät toiminnan kehittämiseen, alihankkijoihin sekä vastuuasioihin. Seuraamalla kilpailijoita ja ulkomaisia yrityksiä yrittäjä voi vähentää toiminnan organisointiin liittyviä riskejä. Yrityksen tulee varautua alihankkijoiden menetykseen, jos se on riippuvainen alihankkijoista. Alihankkijan menetys voi johtaa pahimmassa tapauksessa yritystoiminnan keskeytymiseen. Yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa tulee muistaa tehdä kaikki sopimukset kirjallisina, jolloin molemmille osapuolille jää allekirjoitettu sopimuskappale. (Hokkanen, Mönkkönen & Pesonen 2002, 73.)

Toimintaedellytyksiin liittyvät riskit ovat muun muassa koneisiin, laitteisiin, toimitiloihin ja tuotteiden laatuun liittyviä riskejä. Koneita ja laitteita hankkiessa tulee kartoittaa, minkälaisia koneita yritys oikeasti tarvitsee ja jos oma taito ei riitä oikeanlaisten koneiden sopivuuden varmistamiseen, kannattaa kääntyä asiantuntijoiden puoleen. Toimitilojen vuokraamista tai ostamista täytyy miettiä hyvissä ajoin, jotta löytää sopivan tilan yritykselle. Tuotteen tai

palvelun laatua täytyy tarkkailla tuotantoprosessin alusta loppuun, jotta asiakkaalle jää positiivinen mielikuva yrityksestä. (Hokkanen, Mönkkönen & Pesonen 2002, 73.)

Sidosryhmiin liittyvät riskit koskevat muun muassa yrityksen asiakkaita, rahoittajia ja alihankkijoita sekä viranomaisia että erilaisia organisaatioita. Yrityksen verkostossa aiheutuvat häiriöt voivat johtaa yritystoiminnan keskeytymiseen. Asiakaspalautteiden kerääminen ja analysointi sekä asiakkaan tarpeiden selvittäminen auttavat asiakasriskien hallinnassa. Erilaisia yritystoimintaa ja toimialaa koskevia lakeja on syytä noudattaa. Pahimmassa tapauksessa lakien noudattamatta jättämisestä seuraa yritystoiminnan loppuminen. (Hokkanen, Mönkkönen & Pesonen 2002, 73-74.)

Omaisuus- ja keskeytysriskejä ovat vuotovahingot, laiterikot, tulipalo, tietovuodot, ilkivalta ja varkaudet. Näitä riskejä voi vähentää ja ennalta ehkäistä turvallisuuskoulutuksilla ja -ohjeistuksilla, kattavilla vakuutuksilla ja valvontaa tehostamalla. Tärkeät tiedot tulee suojata salasanalla ja laitteita pitää huolta säännöllisesti. (Hokkanen, Mönkkönen & Pesonen 2002, 74.)

#### 4 Tutkimusmenetelmät apuna liiketoimintasuunnitelman laatimisessa

Liiketoimintasuunnitelman laatimisen tueksi käytettiin erilaisia tutkimusmenetelmiä. Opin- näytetyön prosessin aikana tutkimusmenetelmiksi valikoituivat netscouting- menetelmä ja haastattelu. Nämä menetelmät tukevat yrittäjän liikeidean ja liiketoimintasuunnitelman kehittämistä.

Netscouting- menetelmän avulla saatiin jo olemassa olevaa tietoa majoituspalveluiden käyttäjistä ja heidän toiveistaan palveluiden suhteen. Haastattelun avulla syvennettiin tietoa aamiaismajoituspalvelusta, sen perustamisesta ja siihen liittyvistä mahdollisista ongelmakohtista.

##### 4.1 Netscouting- menetelmä

Internetistä on tullut tärkeä osa tiedon etsintää ja sieltä löytyy valtava määrä sekä uutta että vanhaa tietoa. Netscouting- menetelmästä on tullut osa palvelumuotoilua ja sen avulla voidaan löytää internetistä tietoa markkinoista ja ympäristöstä. Netscoutingin avulla voidaan tunnistaa jo olemassa olevia hyviä ratkaisuja sekä löytää erilaisia tilastotietoja, joita hyödyntäen voi löytää uusia markkina-alueita. (Moritz 2005, 194.)

Netscouting- menetelmässä on tärkeää osata käyttää selkeitä kysymyksiä ja parametrejä, jotta tulokset olisivat mahdollisimman hyviä. Menetelmää käytettäessä on muistettava tarkistaa lähteen oikeellisuus ja luotettavuus. Kaiken tiedon joukosta on osattava valita juuri se aineisto, mikä on tutkimuksen kannalta validia. (Moritz 2005, 194.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin netscouting- menetelmää aamiaismajoitusta tarjoavien kilpailijoiden tutkimiseen sekä asiakkaiden antaman palautteen analysointiin. Samalla haettiin esimerkkejä toimivista aamiaismajoituspalveluista sekä kotimaassa että ulkomailla. Nykyään lähes kaikilla yrityksillä on nettisivut, joten tietojen etsiminen ja vertaileminen on helppoa.

Netscouting valikoitui tämän opinnäytetyön menetelmäksi sen tarjoaman laajan otannan ja netissä tapahtuvan tutkimisen takia. Tätä opinnäytetyötä tehtiin koronaviruksen aikaa, jolloin ei ollut mahdollista eikä kannattavaa käydä yrityksissä paikan päällä. Lisäksi koronaviruksen takia kotimaan matkailu lisääntyi ja saatavilla oli ajankohtaisia arvosteluja kotimaan aamiaismajoituspalveluista.

Netscouting toteutettiin tutkimalla internetistä eri aamiaismajoituspalveluiden nettisivuja sekä käymällä läpi asiakkaiden antamia arvioita ja arvosteluja. Ennen tutkimista kirjattiin ylös mitä halutaan tietää ja miksi. Netscoutingin avulla haluttiin kartoittaa minkälaisia palveluita asiakkaat haluavat aamiaismajoitusten tarjoavan. Lisäksi tutkittiin asiakkaiden mielipiteitä aamiaismajoitusten varustelusta, aamiaisesta sekä yleisesti majoituspalvelun tiloista.

Netscouting- menetelmän avulla saatu tieto auttoi kehittämään perustettavan aamiaismajoituksen liikeideaa ja liiketoimintasuunnitelmaa. Menetelmän avulla saatiin kattavasti tietoa siitä, mitä asiakkaat todella haluavat nykypäivänä ja minkälaisia palveluita aamiaismajoituksen tulisi tarjota.

Asiakaspalautteita haettiin maailman suurimmasta matkailusivustosta Tripadvisorista. Matkailijat ympäri maailman käyttävät Tripadvisor- matkailusivustoa, josta löytyy yli 859 miljoonaa arvostelua ja mielipidettä 8,6 miljoonasta majoitusyrityksestä, ravintolasta, elämyksestä, lentoyhtiöstä ja risteilystä. Tripadvisor- sivusto on saatavilla 28 kielellä. Tripadvisor- sivustolla käy kuukausittain noin 463 miljoonaa vierailijaa. (Tripadvisor 2020.) Lisäksi hyödynnettiin tutkittujen yritysten kotisivuja, joista löytyi suoraan yritykselle annettuja asiakaspalautteita.

Netscouting- menetelmää apuna käyttäen perehdyttiin suomalaisiin ja ulkomaisiin majoituspalveluihin ja niiden asiakasarvioihin, jotka oli annettu Tripadvisor- sivuston sekä yritysten omien kotisivujen kautta. Tässä netscoutingissa keskityttiin majoituspalveluihin, joiden nime on aamiaismajoitus, B&B, guesthouse tai majatalo. Netscoutingin aikana käytiin läpi

yhteensä 44 eri suomalaista majoituspalvelua ja niiden asiakasarviota, jotka ovat nimetty netscouting yritykset liitteessä (Liite 2). Muutamissa majoituspalveluissa oli satoja arvioita, mutta suurimmassa osassa oli joitakin kymmeniä arvioita. Arvioita olivat antaneet sekä suomalaiset että ulkomaiset matkailijat. Tripadvisor netscouting liitteestä löytyy listattuna positiiviset ja negatiiviset asiakaspalautteet (Liite 1).

#### 4.2 Netscouting tulokset

Suurin osa tutkittujen majapaikkojen arvosteluista oli positiivisia. Eri majapaikkojen arvosteluissa oli paljon saman tyyliisiä arvioita. Palautteita antaneiden asiakkaiden mielestä tärkeintä aamiaismajoituksessa oli majapaikan ja huoneen siisteys. Muita usein esiin nousseita asioita olivat asiakaspalvelu, lisäpalvelut, aamiaisen monipuolisuus ja vaihtelevuus, laadukkaat materiaalit huonekaluissa ja tekstiileissä, majoituksen sijainti, pienet yksityiskohdat ja muistamiset, kodikkuus sekä yhteisten tilojen toimivuus. Myös itse tehty ruoka ja leivonnaiset sekä paikallisuus nousi esiin monessa arvostelussa. Monien arvion jättäneiden mielestä jousto saapumisajoissa sekä aamiaisajoissa oli todella positiivinen asia.

Kehitettävää tai negatiivista palautetta oli arvosteluissa yllättävän vähän. Kehitettävää asiakkaiden mielestä oli yritysten kotisivujen selkeydessä ja kuvissa. Monesti hinnat on vaikea löytää ja kuvat ovat vanhentuneita. Huoneen lämpötilasta löytyi monta arvostelua. Useassa aamiaismajoituspaikassa huoneissa ei saanut ikkunaa auki tai ei ollut kunnollista ilmastointia, mikä vaikutti viihtymiseen erityisesti kuumina kesäpäivinä. Persoonattomat huoneet ja yhteiset tilat saivat myös negatiivista palautetta. Osassa majapaikoista oli liian vähän yhteisiä kylpyhuoneita, joka aiheutti jonoja ruuhka-aikoina. Vanhoissa taloissa sijaitsevilla majapaikoissa ongelmana asiakkaiden mielestä oli liian ohuet seinät, joista kuului kaikki äänet läpi sekä liian matalat huoneet.

Tripadvisor- palvelun kautta perehdyttiin myös Travellers' Choice Award paras B&B- kategorian voittajaan. Tripadvisor järjestää vuosittain Travellers' Choice Award- kilpailun, jossa matkailijoiden antamien arvostelujen perusteella valitaan eri kategorioiden parhaat kohteet (Tripadvisor 2020).

Parhaan B&B- palkinnon on voittanut kahtena vuotena (2019 ja 2020) peräkkäin Torquayssa Isonsa-Britanniassa sijaitseva The 25 Boutique B&B. Aamiaismajoitus on saanut Tripadvisor- palvelussa ainoastaan loistavia arvosteluja eikä joukossa ole yhtään huonoa arvostelua. (Tripadvisor 2020.) The 25 Boutique:n kotisivujen sekä Tripadvisor- palvelun arvostelujen

avulla tutkittiin, minkä takia tämä aamiaismajoituspalvelu on valittu parhaaksi ja voisiko siitä ottaa mallia tämän opinnäytetyön tekijän omaan aamiaismajoituspalveluun.

The 25 Boutique on viiden tähden aamiaismajoituspalvelu, missä on kuusi huonetta ja se on tarkoitettu vain aikuisille. Aamiaismajoituksen palkintoja voittanut aamiaisella tarjoillaan joka päivä vaihtuvia herkkuja kuten kakkuja ja leivonnaisia. Aamiaisella on käytössä virtuaalinen aamiaisbuffet, jolloin tabletilta valitaan mitä halutaan syödä, jonka jälkeen aamiainen tarjoillaan pöytiin. Aamiaismajoitus on panostanut pieniin yksityiskohtiin. Sisäänkirjautumisen yhteydessä tarjoillaan tervetulojuomat sekä itse tehtyä brownie- kakkua. Lisäksi huoneista löytyy päivittäin vaihtuvia pieniä makeita herkkuja sekä vettä ja maitoa. Jokainen huone on sisustettu eri teemoilla ja ne ovat kaikki erinäköisiä. Jokaisesta huoneesta löytyy hiustenkuivain ja -suoristin, Nespresso- kahvilaite, laadukkaat kylpyhuonetuotteet, kylpytakit sekä tossut ja pimennysverhot. Huoneet on varusteltu nykypäivän tekniikalla. Huoneissa on virtuaaliassistentti Alexa, iPad, automaattinen valaistus, Netflix- palvelu sekä kylpyhuoneessa huurtumaton peili. Lisäpalveluina tarjotaan juhlapäiviä varten lisämaksusta viiniä, shampanjaa, suklaata ja kukkia. Aamiaismajoitus tekee lisäksi yhteistyötä läheisen kylpylän kanssa. (The 25 Boutique B&B 2020.)

#### 4.3 Teemahaastattelu

Haastattelu sopii moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin, minkä takia haastattelu onkin yksi käytetyimmistä tiedonkeruumuodoista. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34.) Tähän opinnäytetyöhön valikoitui käytettäväksi puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu.

Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Teemahaastattelu ei ota kantaa haastattelukertojen määrään tai siihen kuinka syvälle aiheen käsittelyssä mennään. Teemahaastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Teemahaastattelu ei ole yhtä vapaa niin kuin syvähaastattelu, mutta siitä puuttuu kysymysten tarkka muoto ja järjestys, mikä on ominaista strukturoidulle lomakehaastattelulle. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47-48.)

Teemahaastattelun suunnitteluvaiheessa tärkeimpiä tehtäviä on haastatteluteemojen suunnittelu. Teemahaastattelu rakentuu nimensä mukaisesti teemojen varaan, voidaan silti miettiä, onko kaikista tutkimuksen alueista välttämätöntä keskustella haastattelutilanteessa. Haastattelurunkoa laatiessa ei tehdä yksityiskohtaisia kysymyksiä vaan teema-alueita, joita täydennetään haastattelutilanteessa kysymyksillä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 65-66.)

Teemahaastattelussa haastattelupaikan pitäisi olla rauhallinen ja sellainen missä kommunikointi on mahdollisimman häiriötöntä. Haastattelun kesto on yleensä noin 1,5-2 tuntia. Teemahaastattelu on syytä nauhoittaa, jotta pystyy itse haastattelun aikana keskittymään rentoon keskusteluun ja mahdollisten lisäkysymysten esittämiseen. Teemahaastattelun henkilökohtaisen luonteen takia keskustelua ei ole sopivaa lopettaa kylmästi ja äkkinäisesti, vaan haastattelun jälkeen on hyvä käydä vielä vapaamuotoista keskustelua esimerkiksi kahvitarjoilun lomassa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 74-75.)

Teemahaastattelun avulla saatu aineisto on yleensä runsas. Mitä syvempi dialogi haastateltavan ja haastattelijan välillä on ollut, sitä enemmän ja rikkaampaa materiaalia syntyy. Haastatteluista saadun materiaalin analysointi saattaa olla työlästä, jos materiaalia on paljon. Materiaalin analysointi vie paljon aikaa ja aineiston purkaminen pitäisi aloittaa mahdollisimman pian keruuvaiheen jälkeen. Aineisto voidaan joko kirjoittaa sanasta sanaan tekstiksi eli litteroida tai päätelmiä tehdään suoraan tallennetusta aineistosta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 135-138.)

Tässä opinnäytetyössä haastattelua käytettiin yhtenä tutkimusmenetelmänä, jotta saataisiin jo toiminnassa olevan aamiaismajoituksen yrittäjän näkökulma yrityksen perustamiseen. Yrittäjän haastattelun avulla saatiin konkreettisia esimerkkejä mikä on toiminut hyvin tai mikä on toiminut huonosti kyseisessä yrityksessä. Näiden esimerkkien avulla liiketoimintasuunnitelmaa saatiin muokattua toimivammaksi.

Haastateltavaksi valittiin opinnäytetyön tekijälle aiemmin tuttu yrittäjä, jolla on aamiaismajoituspalvelu Pirkanmaan alueella. Yrittäjä ei halunnut nimeään tai yrityksen nimeä mainittavan tässä opinnäytetyössä.

Haastattelun kysymykset sekä mahdolliset lisäkysymykset mietittiin valmiiksi etukäteen. Haastattelumuotona käytettiin teemahaastattelua, jonka runkona toimi kolme eri teemaa. Näiden teemojen ympärille rakennettiin haastattelussa käytetyt kysymykset, jotka löytyvät teemahaastattelun kysymykset liitteestä (liite 3). Haastattelun ensimmäisessä teemassa käsiteltiin aamiaismajoituksen toimintaympäristöä. Toisessa teemassa syvennyttiin haastateltavan kokemuksiin yrityksen perustamisesta. Kolmannessa teemassa kyseltiin aamiaismajoituksen varustelusta, lisäpalveluista ja tiloista.

Haastateltavaan yrittäjään oltiin aluksi sähköpostilla yhteydessä, jonka jälkeen sovittiin haastattelu-aika yrittäjän aamiaismajoituksen tiloihin. Haastattelun yhteydessä tutustuttiin aamiaismajoitus yrityksen tiloihin ja ympäristöön. Haastattelu suoritettiin 6.10.2020.

Haastattelu nauhoitettiin yrittäjän suostumuksella, jolloin opinnäytetyön tekijä pystyi keskittymään paremmin haastatteluun ja lisäkysymysten esittämiseen. Kokonaisuudessaan haastattelu ja tutustumiskierros kesti noin kaksi tuntia. Haastattelun jälkeen nauhoitus litteroitiin ja siitä hyödynnettiin opinnäytetyölle hyödylliset ja olennaiset asiat.

#### 4.4 Aamiaismajoitusyrittäjän haastattelun tulokset

Aamiaismajoituksen toimintaympäristöön liittyvien kysymysten mukaan haastateltavalla yrittäjällä on aiempaa yrittäjätaustaa. Hän toimii yrittäjänä yhdessä puolisonsa kanssa. Tällä hetkellä heillä on aamiaismajoituksen lisäksi cateringyritys sekä kahvilatoimintaa muutamassa eri paikassa. Aamiaismajoituksen perustamisen idea lähti liikkeelle heidän asuinpaikkakunnallaan myynnissä olleesta vanhasta rakennuksesta, jossa oli ollut toimintaa jo vuodesta 1901 lähtien. Yrittäjän mukaan aamiaismajoitus sopi heidän cateringyrityksensä rinnalle. Kysyttäessä aamiaismajoituksen tiloista, yrittäjä kertoi, että kyseisessä aamiaismajoituksessa on seitsemän kahden hengen huonetta ja yksi neljän hengen huone. Huoneissa on oma kylpyhuone ja televisio. Huoneiden hintaan sisältyvät aamiainen, peti- ja liinavaatteet sekä pyyhkeet. Huoneet sijaitsevat rakennuksen toisessa kerroksessa ja alakerrassa toimii kestäkievari. Aamiaismajoituksen yhteisiin tiloihin kuuluvat sauna, minikeittiö ja parkkipaikka. Yrittäjän mukaan heidän tilansa palvelevat nykyisellään hyvin asiakkaita, mutta tilat kaipaisivat kuitenkin hieman uudistamista. Nykyisessä rakennuksessa ei ole mahdollista lisätä yhteisten tilojen määrää, mutta niitä yrittäjä lisäisi, jos se olisi mahdollista.

Aamiainen tarjoillaan alakerrassa sijaitsevassa kestäkievarissa ja aamiainen on yrittäjän mukaan erittäin perinteinen. Erikoisruokavaliot he pyrkivät aina toteuttamaan. Cateringalan yrityksessään he kohtaavat päivittäin erikoisruokavalioida, joten ne ovat heille tuttuja. Lisäpalveluina aamiaismajoitus tarjoaa golf-pakettia yhdessä lähistöllä sijaitsevan golfkentän kanssa. Majatalon alakerrassa sijaitsevassa kestäkievarissa voi järjestää juhlia ja muita yksityistilaisuuksia.

Yrityksen toimintaympäristöön liittyvien kysymysten myötä yrittäjä kertoi heidän valinneen aamiaismajoituksen sijainnin heidän asuinpaikkansa mukaan. Hän piti sijaintia kaikista tärkeimpänä tekijänä aamiaismajoitusyritystä perustettaessa. Yrittäjän oma aamiaismajoitus sijaitsee juna-aseman vieressä noin 50 kilometrin päässä Tampereen keskustasta, joka on lähin iso kaupunki. Aamiaismajoituksen läheltä kulkee juna ja bussi, mutta oma auto helpottaa ympäristössä kulkemista. Asiakkaina heillä käy ohikulkumatalla olevia matkustajia sekä liike- matkustajia. Satunnaisesti yrityksen majoitustiloja vuokrataan häävieraille tai muille alueelle tuleville juhluvieraille. Alueella sijaitsee paljon muitakin aamiaismajoituksia, mutta ne ovat

keskittyneet maatilamatkailuun ja maatilamajoitukseen. Yrittäjän mukaan heidän lähellään ei ole toisia aamiaismajoitusyrityksiä.

Yrittäjä on toiminut jo kymmeniä vuosia yrittäjänä, joten hänellä ei ole kokemusta yrityksen perustamisesta nykytilanteesta. Jos yrittäjä perustaisi nyt uuden yrityksen, hän panostaisi todella paljon enemmän markkinointiin, kuin mitä aikanaan panosti. Hänen mielestään oikeanlainen markkinointi nykypäivänä on ehdottoman tärkeää ja vaatii paljon enemmän resursseja kuin ennen. Yrityksen tulisi panostaa toimiviin ja näyttäviin kotisivuihin sekä sosiaaliseen mediaan. Aamiaismajoitusta perustettaessa yrittäjän mukaan tulee miettiä, mitä uutta voi tuoda markkinoille, koska alalla on paljon kilpailua.

## 5 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa kattava ja toimiva liiketoimintasuunnitelma aamiaismajoitusyritykselle. Tavoitteena oli lisäksi tutustua teorian avulla aamiaismajoituksen toimintaympäristöön, yrityksen perustamiseen ja liiketoimintasuunnitelman eri osa-alueisiin. Tutkimusmenetelmien avulla selvitettiin, minkälaisia palveluita asiakkaat kaipaavat ja arvostavat sekä minkälainen on jo toiminnassa oleva aamiaismajoitusyritys.

Opinnäytetyön teoriaosuus koostui pääkäsitteistä, jotka olivat aamiaismajoitus ja yrityksen perustaminen. Tutkimusmenetelmissä käytettiin netscouting- menetelmää ja teemahaastattelua. Sekä teoriaosuuden että tutkimusmenetelmien avulla saatiin laaja kuva aamiaismajoituksen toimintaympäristöstä, itse aamiaismajoituksesta ja siitä mitä asiakkaat tällä hetkellä odottavat majoituspalveluilta. Aamiaismajoitusyrityksiä tutkiessa ja yrittäjää haastatellessa saatiin tärkeää tietoa alan yrityksistä ja asiakkaista.

Alaluvussa 2.2. käsiteltyjen tilastojen mukaan majoituspaikkojen kysyntä on ollut koko ajan kasvussa Pirkanmaan alueella. Tampereen alue kehittyy koko ajan ja majoituspaikkoja tarvitaan jatkuvasti lisää. Tämän opinnäytetyön toimeksiantajalla eli opinnäytetyön kirjoittajalla onkin tarkoitus perustaa uusi aamiaismajoitusyritys Tampereen alueelle tulevaisuudessa. Opinnäytetyön kirjoitushetkellä Suomessa ja muualla maailmassa jatkuvasti leviävä koronavirus (COVID-19) on hankaloittanut majoitustoimintaa, jolloin uuden majoitusyrityksen perustaminen ei ole tällä hetkellä järkevää.

Aamiaismajoituksen kriteerejä käsiteltiin alaluvussa 2.1. Kriteerien mukaan aamiaismajoitus on yleensä kodinomainen ja pienimuotoinen majoituspalvelu. Vaikka aamiaismajoitus onkin



hinnaltaan yleensä edullinen, voi sieltä löytyä korkealuokkaisia palveluita, kuten tuoreita kukkia huoneessa, hienot lautaset ja aterimet aamupalalla, laadukkaat petivaatteet sängyssä, gurmee ruokaa aamupalalla ja muita pieniä yksityiskohtia, joita ei välttämättä kalliimmista majoituspaikoistakaan löydy. (White 2009, 11-12.) Tutkimusmenetelmänä käytetyn netscoutingin avulla tutkittujen asiakasarvioiden perusteella juurikin tällaiset pienet yksityiskohdat ja laadukkaat materiaalit saivat positiivista palautetta asiakkailta.

Yrityksen perustamiseen liittyy paljon riskejä ja yrittäjän on tehtävä paljon töitä yrityksen eteen. Luvun 3 mukaan ennen yrityksen perustamista on syytä pohtia, miksi haluaa yrittäjäksi ja löytyykö yrittäjältä halu ja tahto ryhtyä yrittäjäksi. Yrittäjäksi ryhtymistä on harkittava huolella ja kypsyteltävä ajatusta yrityksen perustamisesta sekä liikeideasta. Yrityksen perustaminen pohjautuu vahvasti hyvään ja toimivaan liikeideaan. (Holopainen 2020, 12.) Lisäksi on mietittävä mitä uutta yritys voi tuoda markkinoille, kuten aamiaismajoitus yrittäjän haastattelussakin tuli ilmi.

Liiketoimintasuunnitelman tulee olla ajantasainen ja kattava, jotta siitä olisi hyötyä yritykselle. Alaluvussa 3.2. käsitellyn liiketoimintasuunnitelman avulla yritys varautuu tulevaisuuteen ja mahdollisiin tuleviin riskeihin ja ongelmiin. Kun liiketoimintasuunnitelmasta tekee yksityiskohtaisen, sen avulla yritys pystyy suunnittelemaan toimintaansa esimerkiksi paremmaksi kuin kilpailevilla yrityksillä on. Liiketoimintasuunnitelmassa tulee käydä läpi kaikki ne toimet, joita yritys tarvitsee menestyäkseen ja saavuttaakseen unelmansa eli vision. (Hesso 2015, 10-14.)

Opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät tukivat liiketoimintasuunnitelman laatimista. Netscoutingin avulla saatiin laaja otanta olemassa olevista aamiaismajoitusyrityksistä sekä niiden saamista asiakasarvioista. Asiakasarviot olivat suurin osa annettu viimeisen vuoden aikana, joten ne olivat hyvinkin ajan tasalla olevia. Arvioita tuli kuitenkin tarkastella kriittisesti, koska kaikki asiakkaat eivät anna arvioita majoittumisen jälkeen. Asiakasarvioista sai paljon tietoa ja ideoita esimerkiksi aamiaismajoitusyrityksen toimitilojen sisustamiseen ja toimivuuteen sekä aamiaisen sisältöön. Aamiaismajoituksen yrittäjän haastattelu auttoi pohtimaan majoitustoiminnan nykytilaa ja yrityksen perustamiseen liittyviä asioita sekä mitä tulee ottaa huomioon majoituspaikan toimitiloja etsiessä.

Opinnäytetyön tavoitteena ja tarkoituksena oli laatia toimiva liiketoimintasuunnitelma Tampereelle perustettavalle aamiaismajoitusyritykselle. Tavoite toteutettiin perehtymällä kirjallisuuteen ja internetistä löytyviin materiaaleihin sekä tutkimusmenetelmien avulla saatuihin lisätietoihin. Näiden avulla liiketoimintasuunnitelmasta saatiin kattavampi ja ajan tasalla

oleva. Kaikista näistä menetelmistä oli hyötyä liiketoimintasuunnitelmaa tehdessä ja opinnäytetyön kirjoittaja sai paljon lisää tietoa aamiaismajoituksesta ja potentiaalisista asiakkaista. Liiketoimintasuunnitelmasta saatiin Tampereella sijaitsevan yritysneuvontaa tarjoavan Ensi-metrin asiantuntijan arvio, jonka perusteella sekä liikeidea että liiketoimintasuunnitelma ovat molemmat toteuttamiskelpoisia ja hyvin realistisia. Asiantuntijan mukaan liiketoimintasuunnitelmaa voisi joiltakin osin vielä tarkentaa, sitten kun yrityksen perustaminen tulee ajankohtaiseksi. Tarkennettavia asioita olivat esimerkiksi erilaiset laskelmat, jotka olivatkin tässä liiketoimintasuunnitelmassa vain suuntaa antavia. Liiketoimintasuunnitelma on tämän opinnäytetyön liitteenä (Liite 4), mutta se on salattu.

Ilman opinnäytetyössä käytettyjä menetelmiä ei liiketoimintasuunnitelmasta olisi saatu todenmukaista. Yritystä perustettaessa on otettava huomioon paljon ulkoisia ja muuttuvia asioita. Pelkät hyvät yrittäjäominaisuudet eivät riitä saamaan yrityksestä kannattavaa. Yrittäjän on kuunneltava mitä asiakkaat haluavat, vaikka yrittäjällä olisi kuinka selkeä kuva liikeideastaan ja yrityksen toiminnasta.

## Lähteet

### Painetut

Hokkanen, T., Mönkkönen, T. & Pesonen, I. 2002. Menestyvä matkailuyritys. Helsinki: Edita.

Holopainen, T. 2020. Yrityksen perustamisopas 2020. Turenki: Hansaprint Oy.

Jutila, T. 2001. Menestyvä aamiaismajoituspalvelu. Vantaa: Maa- ja kotitalousnaisten keskus.

Kallio, J., Ripatti, E. & Tanni, K. 2008. Oma yritykseni. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Meretniemi, I. & Ylönen, H. 2009. Yrityksen perustajan käsikirja. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Selander, K. & Valli, V. 2007. Hinnoittelu ja kannattavuus matkailu- ja ravitsemisalalla. Helsinki: WSOY.

Sutinen, M. & Viklund, E. 2005. Kaikki mitä olet halunnut tietää yritystoiminnasta mutta et ole tiennyt keneltä kysyä. Kuopio: Kirjakas Ky.

### Sähköiset

Business Tampere. Viitattu 11.9.2020. <https://businesstampere.com/fi>

Finlex. Viitattu 11.9.2020. <https://www.finlex.fi/>

Hesso, J. 2015. Hyvä Liiketoimintasuunnitelma. Helsinki: Kauppakamari.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Jylhä, E. & Viitala, R. 2013. Liiketoimintaosaaminen, Menestyvän yritystoiminnan perusta. Helsinki: Edita.

Kansiareena. Viitattu 11.9.2020. <https://www.kansiareena.fi/>

Moritz, S. 2005. Service design: practical access to an evolving field. Köln International School of Design.

Stankus, J. 2012. How to open and operate a Bed & Breakfast Business. USA: Winth Edition Printing.

STT info. Viitattu 11.9.2020. <https://www.sttinfo.fi/>

The 25 Boutique B&B. Viitattu 9.9.2020. <https://www.the25.uk/>

Tripadvisor. Viitattu 10.9.2020. <https://www.tripadvisor.com/>

Tripadvisor. Viitattu 9.9.2020. <https://www.tripadvisor.co.uk/>

Uusyrittäjäkeskus. 2020. Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2020. Suomen Uusyrittäjäkeskukset ry.

Visit Tampere. Viitattu 1.8.2020. <https://visittampere.fi/>

White, M. 2009. Running a Bed & Breakfast for Dummies. Indiana: Wiley Publishing Inc.

## Liitteet

Liite 1: Tripadvisor netscouting .....	31
Liite 2: Netscouting yritykset .....	32
Liite 3: Teemahaastattelun kysymykset .....	33
Liite 4: Liiketoimintasuunnitelma .....	35

## Liite 1: Tripadvisor netscouting

Netscouting Tripadvisor	
Positiiviset palautteet	Negatiiviset palautteet
Huoneen ja yleisten tilojen siisteys / puhtaus	Majoituspalvelun kuvat vanhentuneet, ei vastaa todellisuutta
Huoneesta oleva näköala	Ruokien pitkä odotusaika
Tilava huone	Huolimaton siivous
Henkilökunnan vieraanvaraisuus	Ohuet seinät
Asiantunteva palvelu	Ei ikkunan avausmahdollisuutta
Vastaukset asiakkaiden kysymyksiin ennen majoittumista	Ei lisäpeittoja tai tyynyjä tarjolla
Majoituspalvelun sijainti	Likaiset petivaatteet, astiat, yleiset tilat, pesuhuoneet
Asiakkaiden käytössä pieni keittiö	Ei lemmikkejä
Lisämaksusta muita aterioita (lounas, illallinen, iltapäivätee)	Matkalaukujen säilytys huoneessa, vaatteiden säilytys
Saunan käyttömahdollisuus	Ei TV:ta huoneessa
Muistamiset: hääpäivä, syntymäpäivä	Persoonaton IKEA- huone
Hyvä ja toimiva WIFI	Epämukavat tynyt / ohuet peitot
Erikoisruokavalioiden huomioiminen	Liian vähän yhteisiä kylpyhuoneita (täytyy jonottaa)
Suklaarasia vastaanotossa	Ei parkkitilaa
Huoneen oikea lämpötila	Päivitystä kaipaavat kylpyhuoneet
Paikalliset ruuat ja tuotteet	Liian matalat huoneet (vanha talo)
Lisäpalvelut: urheiluvälineet, retket, pelit, polkupyörät	
Perheomisteinen majoituspalvelu	
Monipuolinen aamiaisen	
Talon henkeen sopiva sisustus	
Vastaleivottu leipä / pulla aamiaisella	
Laadukkaat petivaatteet, pellavalakanat	
Hyvä ja mukava sänky	
Kylpylän tuntua pesuhuoneessa	
Jokainen huone erilailla sisustettu	
Aamiaisella lasi kuohuviiniä	
Yhteisen TV:n katselu kuulokkeilla	
Ruuan asetteleminen aamiaisella	
Kodikkuus	
Ilmainen parkkipaikka	
Hyvä teevalikoima, tuore kahvi	
Kirjojen lainaus / lukunurkka	
Omistajan käsinkirjoitettu viesti huoneessa	
Aamiaistoiveiden ja aamiaisen ajankohdan kysyminen etukäteen	
"Majoittuja ei tunne olevansa asiakas, vaan ihan oikea ihminen"	
Lemmikit sallittuja, koiralle oma kuppi ja pyyhe	
Joustaminen saapumisajoissa	
Info: karttoja, suosituksia	
Hyvä julkinen liikenne	
Ympäristöystävällinen majoituspalvelu	
Pyykinpesukoneen käyttömahdollisuus	
Äänieristetty ovi	
Siisti ja kaunis piha	
Aamupala mukaan	
Esittelykierros majoituspalvelussa / alueella	
Paljon yhteisiä oleskelutiloja	
Hinnat selkeästi esillä (mikä kuuluu hintaan)	

## Liite 2: Netscouting yritykset

Netscouting: Tripadvisorista tutkitut yritykset	
Arctic Guesthouse & Igloos	Bed&Breakfast Ylläs
Aamiaishotelli HiljaHelena	Abborsjo-farm Bed & Breakfast
Töyrylän kartano	Kirjokiven Kartano
Guesthouse Borealis	Hannelbacka
Tuure Bed and Breakfast	Vanha-Heikkilän Majatalo
Gasthaus Lohja	Bed and Breakfast Tiinas
Gastahaus Pooki	Vora Bed&Breakfast
Bjornhofvda Gård	Guesthouse Enigheten
Leena's B&B	Liekoranta
Opintola B&B	Villa Korkatti
Taulun Kartano	Villa Taika
Sininen Helmi	Majatalo-Guesthouse Kivitatti
Strömfors Bed and Bistro	B&B Savikon Kartano
Jokimaja	Nokipannu Oy Bed and Breakfast
Guesthouse Husky	Lillan Boutique Hotel
Matin ja Maijan majatalo	Kärppälän Rustholli
Majatalo Onnela	Eräjärven Eerola
Villa Jokivarsi Bed and Breakfast	Luomajärven Hevoskievari
Kylmapihlaja Lighthouse	Kurus B&B Hostel
B&B Villa Kauppila	B&B Kommee Kurki
Purola Farm	Koulutintti B&B
Maalaishotelli Morva	B&B Käpylän Helmi

### Liite 3: Teemahaastattelun kysymykset

#### Aamiaismajoitusyrittäjän teemahaastattelu

##### Haastattelurunko

#### 1. Aamiaismajoitusyrityksen toimintaympäristö

- Onko teillä aiempaa yrittäjätaustaa?
- Mistä saitte idean perustaa aamiaismajoitusta tarjoavan yrityksen?
- Miten valitsitte yrityksen sijainnin?
- Miten valitsitte asiakaskohderyhmän? Minkälainen asiakaskunta yrityksellänne on?
- Miten koette kilpailun majoitusalaalla?
- Onko yrityksenne toiminta ympärivuotista?
- Minkälainen on normaali työpäivä ja arki majoitusalan yrittäjällä?

#### 2. Yrityksen perustaminen

- Mikä oli vaikeinta yrityksen perustamisessa?
- Saitteko tukia yrityksenne toimintaan? Mistä?
- Mitä uuden yrittäjän kannattaa erityisesti huomioida aamiaismajoitusta perustettaessa?
- Mitä tekisitte toisin, jos perustaisitte nyt aamiaismajoitusyrityksen?

#### 3. Aamiaismajoitus

- Minkälainen varustelu huoneissa on? Miten olette päätyneet juuri tällaiseen varusteluun?
- Minkälaiset yhteiset tilat aamiaismajoituksessanne on? Koetteko niiden riittävän vai kaipaisiko asiakkaat enemmän yhteisiä tiloja?
- Tarjoatteko lisäpalveluita majoituksen ja aamiaisen lisäksi? Jos kyllä, niin onko niille kuinka paljon kysyntää?
- Kuinka paljon yrityksessänne tehdään huoneiden ja muiden tilojen päivitystä?
- Minkälainen aamiainen yrityksessänne tarjoillaan? Onko aamiaisen tarjoilulle vaihtoehtoja esimerkiksi aamiainen mukaan?
- Miten koette erityisruokavaliot, koska niitä on nykyään paljon ja useita erilaisia? Ilmoitetaanko ne hyvin etukäteen vai tuleeeko paljon viime hetken toiveita?



- Mitä kautta asiakkaat löytävät aamiaismajoituksenne?

Liite 4: Liiketoimintasuunnitelma

Salattu