



**Miten johdan yritystäni?
Yritystoimintani kannattavaksi talouden suunnittelulla**

27.10.2025

Auli Teppinen, ProAgria Etelä-Suomi ry



1



2



3



4

5

KENELLE ?

ASIAKKAANI ?

ProAgria

5

6

Keitä ovat asiakkaani, miten voisin vastata erilasten asiakkaiden tarpeisiin

Kysy asiakkailtasi:

- Mitä asiakkaani arvostavat?
- Mistä asiakkaani on valmis maksamaan ?
- Miten voisin helpottaa asiakkaan arkea?
- Miten asiakas voisi ja haluaisi osallistua yhteistyömme kehittämiseen ?

Mieti :

- Millaiset asiakkaat eivät nykyisin voi käyttää tuotteitani tai kohtaavat vaikeuksia nykyisellä palvelupolullani ?
- Pohdi, miten voisit muokata tuotteitasi tai palvelupolkujasi niin, että entistä useammat voisivat käyttää niitä ongelmitta

www.esteeton.fi
www.suomikaikille.fi
www.kulttuuriakaikille.info



ProAgria

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

6

Keitä ovat asiakkaani, miten voisin vastata erilasten asiakkaiden tarpeisiin

Sinulla voi olla asiakkaita, joiden asiakasroolit eroavat toisistaan - > palvelun käyttäjä on eri kuin palvelun maksaja

- se mitä päättäjä tai maksaja haluaa tai käyttäjä toivoo on otettava huomioon

Kun asiakkaiden tarpeet tunnetaan, voidaan kertoa miten yrityksesi vastaa niihin.

- Tämä asiakaslupaus on pystyttävä toteuttamaan, joten on se on suhteutettava voimavaroihisi.
- Tarvitaan yhteinen TAHTOTILA: kaikkien asiakaslupausta toteuttavien on pyrittävä samaan päämäärään



Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

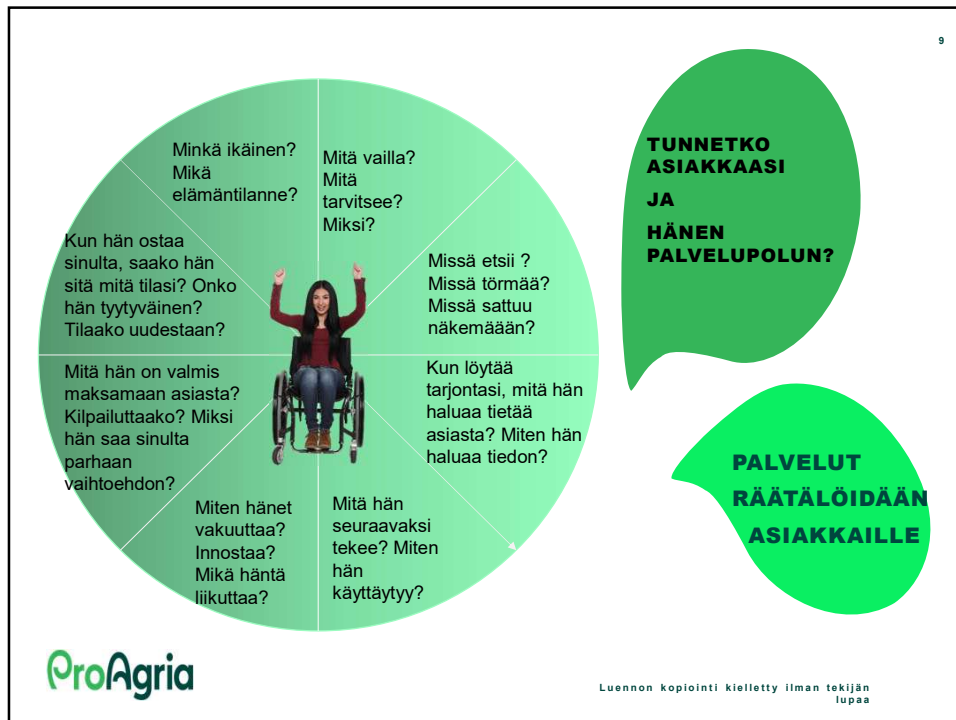
7

MITÄ PALVELUJA ?

**Palvelujen muotoilu
asikkaiden tarpeen
mukaan**



8



9

Yritystoiminnan tavoite: Laadukkaat, kannattavat tuotteet / palvelut

MITEN ?

- Laadukkaiden, asiakaslähtöisten palvelujen lähtökohta on systemaattinen jatkuva palvelujen tuotekehittely ja tuotteistaminen.

- Toimintaympäristö muuttuu
- Asiakkaat ja asiakkaiden tarpeet muuttuvat

-> tuotteet ja palvelut tarvitsevat jatkuvaa kehittämistä

ProAgria

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän
lupaa

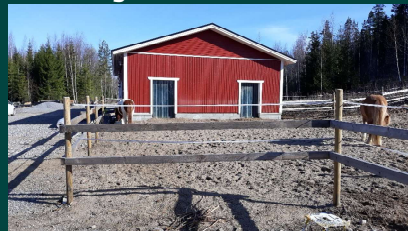
10

11

**Millaiset resurssit
(maata, tiloja, rakennuksia,
luontoaktiviteetteja, varusteita,
eläimiä ym.)
tarvitsen palvelujen tuottamiseen ?**

Omat tilat vai vuokralla ?

**Kuinka paljon pääomaa tarvitaan
olosuhteisiin missä palveluja
tarjotaan?**



ProAgria

11

12

OMAT TOIMITILAT / VUOKRATUT TILAT

Asiaan liittyy punnittavaa.

1. Liikkumisen vapaus. Vuokralla oleminen tulee pääsääntöisesti kalliimmaksi kuin omistaminen. Toisaalta vuokralainen on vapaampi liikkumaan. Yrityksen toimintaa tukeva toimitilan sijainti saattaa olla etenkin yritystoiminnan alkuvaiheessa vielä hakusessa. Vuokraaja pääsee siirtymään nopeammin optimipaikalle.
2. Keskity ydinbisnekseen. Sanotaan, että älä sijoita seiniin, vaan ydinbisnekseen. Jos toimitilaan on joutunut tekemään mittavan remontin ja laiteinvestointeja, siitä ei hevin haluaisi luopua, mikäli vuokranantaja päättääkin ottaa tilan omaan käyttöönsä. Omistaminen voikin siis turvata liiketoiminnan jatkumisen.

ProAgria



Luonnon kuperointi kielletty ilman tekijän lupaa

12

OMAT TOIMITILAT / VUOKRATUT TILAT

3. Yrityskuvan rakentaja. Omat toimitilat antavat hyvän kuvan asiakkaalle: Olemme vakavarainen, luotettava ja pitkäjänteinen toimija ja tulleet alalle jäädäksemme.

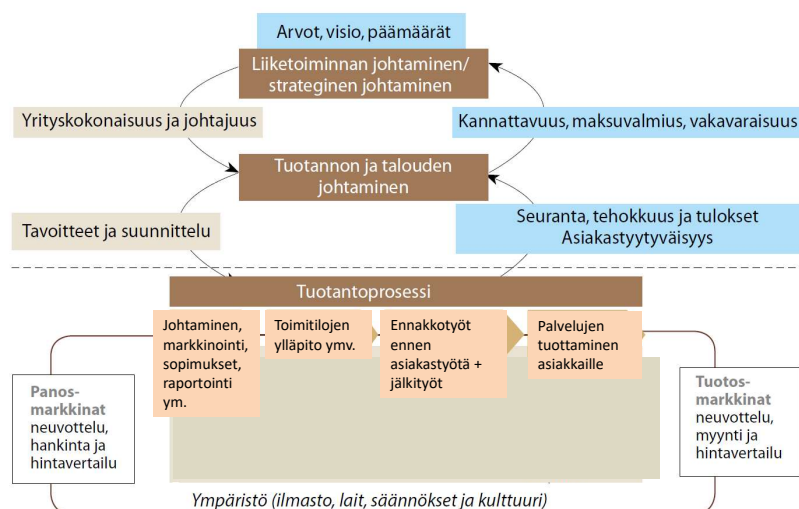
4. Synergiaetua. Omistamansa ylimääräisen tilan voi vuokrata strategiselle alihankkijalle tai synergiselle kumppanille. Samalla voi saada omistustaan maksettua ja toiminnan kasvettua laajentuminen on helpompaa. Edelleenvuokraus onnistuu toki vuokratilassakin, mutta omistajalla on tiloihin määräysvalta ja tuottoakin suurempi.

5. Arvonnousua odotellessa. Kun yritys kasvaa ulos toimitiloistaan ja muuttaa muualle, aikoinaan huolella valittu tila toimii hyvänä säästösijoituksena. Parhaimmillaan tilan arvo nousee vuosien myötä. Tasaisella vuokratuotolla yritys parantaa myös vakavaraisuuttaan.

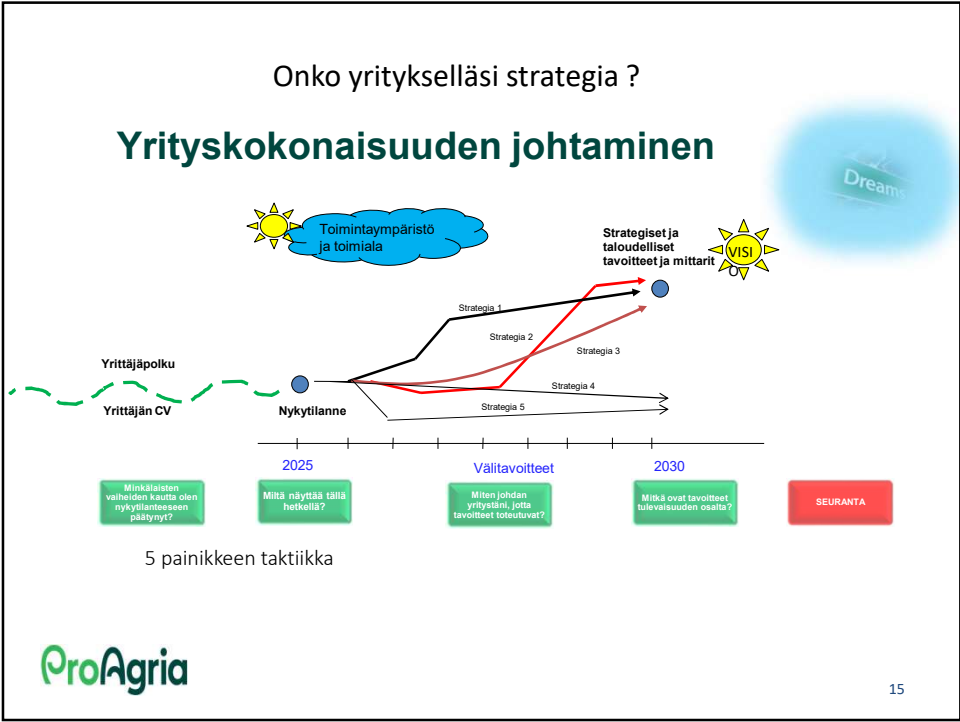


Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

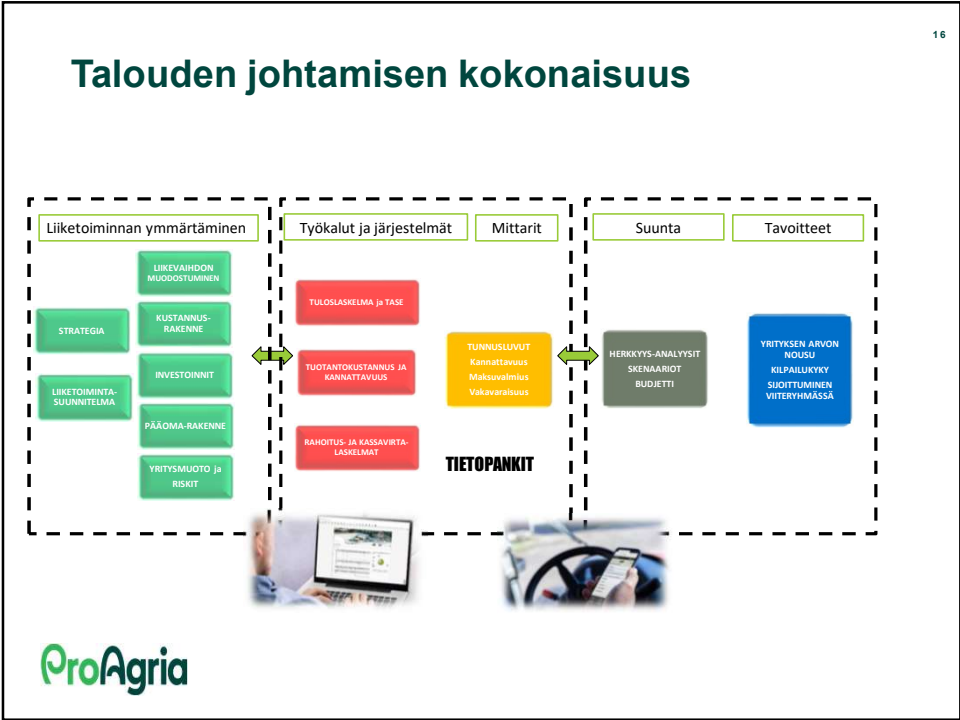
Yrityksen johtamismalli



Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa



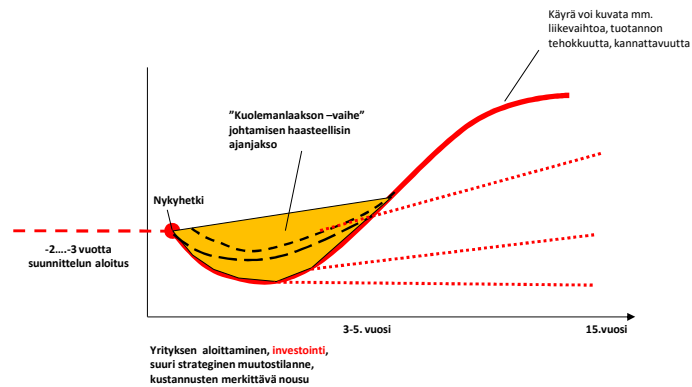
15



16

17

Talouden hallinta korostuu muutostilanteissa



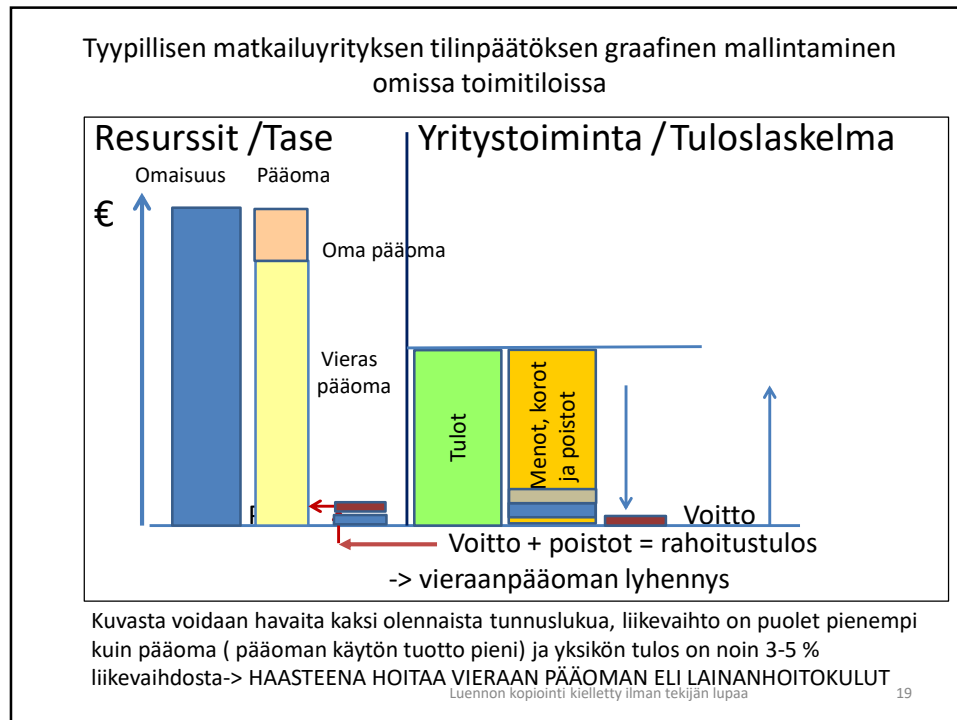
ProAgria

17



ProAgria

18



Tutustu yrityksesi talouslukuihin



- **Ongelmat ja kehittämiskohteet tunnistetaan käymällä toimintaa läpi:**
 - (Käytä tarvittaessa asiantuntija apua arvioimaan nykytilannetta)
- Pyydä tilitoimistosta viimeisimmät 2-3 vuoden pitkät tuloslaskelmat ja tase-erittelyt, jotta pystyt tekemään vertailua kustannuslajeittain. Käy jokainen kirjanpidon vientitili läpi ja ymmärrä mistä luvut ovat oikeasti syntyneet, jos ei ole selvillä, niin kysy kirjanpitäjältäsi
- Tilitoimiston laatimassa tuloslaskelmassa ja taseessa on yleensä rinnakkain kaksi tilikautta. Tee vertailua, miten tulot ja menot eri tileillä ovat muuttuneet: kasvaneet vai pienentyneet ja miksi?
- Pyydä tuloslaskelma ja tase, missä on myös %-lukuvertailu

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

ProAgria

21

Esimerkki yrityksen tilinpäätöksen tuloslaskelmasta

	1.7.2018 - 30.6.2019	1.7.2017 - 30.6.2018
Rahayksikkö EURO		
LIKEVAIHTO	760 046,63	717 891,16
Materiaalit ja palvelut		
Aineet, tarvikkeet ja tavarat		
Ostot tilikauden aikana	-199 767,67	-184 488,54
Varastojen lisäys / vähennys	-16 803,71	12 808,22
Ulkopuoliset palvelut	-210,80	-170,00
Materiaalit ja palvelut yhteensä	-216 782,18	-171 850,32
Henkilöstökulut		
Palkat ja palkkiot	-231 509,93	-210 025,60
Henkilösivukulut		
Eläkekulut	-42 646,50	-44 627,03
Muut henkilösivukulut	-9 624,16	-7 529,97
Henkilöstökulut yhteensä	-283 780,59	-262 182,60
Poistot ja arvonalentumiset		
Suunnitelman mukaiset poistot	-60 119,55	-71 870,27
Poistot ja arvonalentumiset yhteensä	-60 119,55	-71 870,27
Liiketoiminnan muut kulut	-121 998,80	-127 919,98
LIKEVOITTO (-TAPPIO)	77 365,51	84 067,99
Rahoitustuotot ja -kulut		
Muut korko- ja rahoitustuotot		
Muilta	945,45	498,45
Korkokulut ja muut rahoituskulut		
Muille	-4 040,89	-3 203,04
Rahoitustuotot ja -kulut yhteensä	-3 095,44	-2 704,59
VOITTO (TAPPIO) ENNEN TILINPÄÄTÖS-SIIRTOJA JA VEROJA	74 270,07	81 363,40
Tuloverot		
Tilikauden verot	-12 084,22	-15 745,77
Tuloverot yhteensä	-12 084,22	-15 745,77
TILIKAUDEN VOITTO (TAPPIO)	62 185,85	65 617,63

ProAgria

22

23

Esimerkki yrityksen tilinpäätöksen taseesta

Rahayksikkö EURO	30.6.2019	30.6.2018	Rahayksikkö EURO	30.6.2019	30.6.2018
VASTAAVAA			VASTATTAVAA		
PYSYVÄT VASTAAVAT			OMA PÄÄOMA		
Aineelliset hyödykkeet			Osakepääoma		
Ma- ja vesialueet			Osakepääoma	8 409,40	8 409,40
Onnistut	63 553,65	63 553,65	Edellisten tilikauden voitto (tappio)	429 754,80	402 237,17
Rakennukset ja rakennelmat			Tilikauden voitto (tappio)	62 185,85	65 617,63
Onnistut	212 721,00	229 459,92	OMA PÄÄOMA YHTEENSÄ	500 350,05	476 264,20
Koneet ja kalusto	128 524,98	159 716,45			
Muut aineelliset hyödykkeet	3 650,54	4 056,16			
Aineelliset hyödykkeet yhteensä	408 850,17	456 786,18			
PYSYVÄT VASTAAVAT YHTEENSÄ	408 850,17	456 786,18	VIERAS PÄÄOMA		
VAIHTUVAT VASTAAVAT			Pitkäaikainen		
Vaihto-omaisuus			Lainat rahoituslaitoksilta	171 235,62	225 168,30
Vainitt tuotteet/tavarat	33 035,22	49 838,93	Pitkäaikainen yhteensä	171 235,62	225 168,30
Vaihto-omaisuus yhteensä	33 035,22	49 838,93			
			Lyhytaikainen		
Lyhytaikaiset			Lainat rahoituslaitoksilta	53 932,68	53 932,68
Myyntisaamiset	70 214,82	70 480,49	Ostovelat	9 419,19	11 948,49
Muut saamiset	13 158,92	28 101,28	Muut velat	23 410,38	20 682,86
Siirtosaamiset	5 740,42	10 217,20	Sirtovelat	20 213,92	17 433,93
Lyhytaikaiset yhteensä	89 114,16	108 798,97	Lyhytaikainen yhteensä	106 976,17	103 997,96
			VIERAS PÄÄOMA YHTEENSÄ	278 211,79	329 168,26
Rahat ja pankkisaamiset	247 562,29	190 006,38	VASTATTAVAA YHTEENSÄ	778 561,84	805 430,46
VAIHTUVAT VASTAAVAT YHTEENSÄ	369 711,67	348 644,28			
VASTAAVAA YHTEENSÄ	778 561,84	805 430,46			



23

24

Kulurakenne yrityksessä, pyydä kirjanpitäjältä ns. pitkä tuloslaskelma

Muuttuvat kustannukset, sidoksissa määrään

Ostot (mm. rehut, elintarvikkeet, muut tarvikkeet)

Palkkakulut

Ostopalvelut

(esim. hyvinvointipalvelut, hoito-, opetus-, siivous-, pesulapalvelut, kiinteistönhoito ymv.)

Muut ostopalvelut

Liikevaihdosta näiden kulujen vähentämisen jälkeen saadaan laskettua myyntikate.



Kiinteät kustannukset, verrannollisia ajan kulumiseen

Kiinteät palkat

Vuokrat

Toimitilakulut: lämmitys, sähkö, vesi, kunnossapito, jätahuolto

Kiinteistövero

Pienhankinnat, toimisto- ja tietotekniikka

Auto-, matka- ja kuljetuskustannukset

Markkinointikulut, vakuutusmaksut

Taloushallinto, koulutuskulut

Liikevaihdosta vähennettynä muuttuvat ja kiinteät kulut saadaan laskettu käyttökate.

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

24

25

Esimerkki %-lukumuotoisesta tuloslaskelmasta

Tuloslaskelma (%)	2021	2022	2023
Liikevaihto	100,00	100,00	100,00
Liiketoiminnan muut tuotot	10,49	1,24	1,14
Liiketoiminnan tuotot yhteensä	110,49	101,24	101,14
Aine- ja tarvikekäyttö	-16,17	-14,97	-18,04
Ulkopuoliset palvelut	-6,96	-5,90	-9,02
Henkilöstökulut	-50,03	-51,15	-45,16
Liiketoiminnan muut kulut	-33,36	-28,85	-26,14
KÄYTTÖKATE	3,97	0,38	2,77
Suunnitelman mukaiset poistot	-0,33	-0,40	-0,34
LIIKETULOS	3,64	-0,03	2,43
Muut korko ja rahoitustuotot	0,02	0,00	0,24
Korkokulut ja muut rahoituskulut	-0,80	-0,46	-0,56
NETTOTULOS	2,86	-0,48	2,11
Satunnaiset kulut	0,00	0,00	-0,03
TILIKAUDEN TULOS	2,86	-0,48	2,08

ProAgria



25

Myyntikatteen laskeminen

- **Esimerkki – myyntikate ja nollatulokseen pääseminen**
- Kuvitellaanpa, että tuotteesi tai palvelusi myyntihinta on 150 € / kpl joka sisältää 45 % myyntikatteen. Yrityksesi kiinteät kulut ovat 8000 € / kk sisältäen esimerkiksi palkkakulut, toimitilakulut, IT-kulut, kirjanpitokustannukset jne. Montako kappaletta sinun tulisi myydä tuotettasi/palveluasi, jotta saavuttaisit nollatuloksen eli niin kutsutun kriittisen pisteen?
- $150 \text{ €} \times 45 \% = 67,50 \text{ €}$ myyntikatetta per myyty tuote/palvelu
- $\text{Kiinteät kulut } 8000 \text{ €} / 67,50 \text{ €} = 118 \text{ kpl} \times 150 \text{ €} = 17\,775 \text{ €}$ liikevaihtoa kuukaudessa, jotta yritys saavuttaa nollatuloksen.
- Jos haluat voitollisen tuloksen, on sinun siis myytävä tuotteitasi ja palveluitasi enemmän kuin kriittisen pisteen vaatima 118 kappaletta/kk. -> eli jos 20 asiakaspäivää /kk -> n. 6 asiakasta /pv
- Huomio myös, että laskelma ei ota huomioon arvonnisäveroa. **Tee laskemat aina arvonnisäverottomina.** Lisää arvonnisävero kertomalla tuotteesi hinta ko tuotteen alv %:lla jolloin saat arvonnisäverollisen myyntihinnan.

ProAgria

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

26

26

27

Taloutta johdetaan, kun yrittäjä tietää omasta yrityksestään seuraavat tunnusluvut

- **Menot / liikevaihto % (kulusuhde = myyntikate-%)**
- **Käyttökate** (tulot-menot -palkkavaatimus)
- **Käyttökate -%** (käyttökate/liikevaihto) < 10 % > 20 %
- **Velat/ käyttökate** > 6 < 3
- **Velat / liikevaihto %** > 200 % < 100 %
- **Omavaraisuusaste** (oma pääoma/kokonaispääoma) % < 20 % > 30 %
- **Rahoitustulos** € (tulot-menot-korot-verot)
- **Rahoitustulos -%** (rahoitustulos/liikevaihto)
- **Kassajäämä liikevaihdosta %** (tulot-menot-korot-lainan lyhennykset-verot-
yksityistalouden otot) < 2 % > 8 %
 - Peli- ja riskivara pankkitilillä

ProAgria



27

Hyvinvointialan
yrityksen
tunnuslukuja,
laskelmassa 2
toteutunutta tilikautta
ja 4 ennustevuotta

ProAgria

TUNNUSLUKUJA TALOUDESTA	Tot. tilikausi 2022	Tot. tilikausi 2023	Ennuste 1 2024	Ennuste 2 2025	Ennuste 3 2026	Ennuste 4 2027
LIIKETOIMINNAN LAAJUUS						
Liikevaihto	262 435	276 197	308 072	376 968	381 876	381 876
Liikevaihto/henkilö	131 218	138 099	123 229	125 656	127 292	127 292
Henkilöstö	2	2	2,5	3	3	3
Sijoitettu pääoma	333 754	322 356	402 524	445 151	470 586	490 596
LIIKETOIMINNAN KANNATTAVUUS						
Käyttökate (EBITDA)	27 655	41 491	81 155	115 913	115 629	119 593
Käyttökate-%	9,9 %	14,6 %	25,7 %	30,1 %	29,7 %	30,7 %
Liiketulos (EBIT)	5	11 759	55 562	83 507	85 494	91 457
Liiketulos-%	5,2 %	4,1 %	17,6 %	21,7 %	21,9 %	23,5 %
<i>Arvosana</i>	Heikko	Heikko	Hvona	Hvona	Hvona	Hvona
Tilikauden voitto	3 964	2 389	31 597	54 528	57 688	64 029
Tilikauden voitto-%	1,4 %	0,8 %	10,0 %	14,2 %	14,8 %	16,4 %
Sijoitetun pääoman tuotto-% (ROI-%)	4,4 %	3,7 %	13,8 %	18,8 %	18,2 %	18,6 %
MAKSUVALMIUS						
Quick ratio	0,27	0,14	0,50	0,92	1,33	1,81
<i>Arvosana</i>	Heikko	Heikko	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Hvona	Hvona
Current ratio	0,91	0,14	0,55	0,98	1,39	1,86
<i>Arvosana</i>	Heikko	Heikko	Heikko	Heikko	Tyydyttävä	Tyydyttävä
Vieraan pääoman takaisinmaksuaika (vuotta)			7,48	4,35	3,74	3,03
Lainojen hoitokate		0,17	1,58	1,61	1,70	
<i>Arvosana</i>		Heikko	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Tyydyttävä
VAKAVARAISSUUS						
Omavaraisuusaste	5,6 %	6,7 %	11,0 %	21,4 %	32,2 %	43,3 %
<i>Arvosana</i>	Heikko	Heikko	Heikko	Tyydyttävä	Tyydyttävä	Hvona
Net Gearing (nettovelkaantumisaste)	14,77	12,20	7,34	2,97	1,47	0,70
<i>Arvosana</i>						Hvona
MUITA TUNNUSLUKUJA						
Palkolliset henkilöstökulut / henkilö			29 568	29 805	29 827	29 848
Kaikki henkilöstökulut / henkilö			29 568	30 147	29 827	30 360
Kriisitunnusluku 2, 3 muuttujaa	3,9	2,0	7,5	13,6	18,4	26,2
<i>Arvosana</i>	Heikko	Heikko	Heikko	Heikko	Tyydyttävä	Tyydyttävä
NETTOVARALLISUUSLASKELMA						
2022	2023	2024	2025	2026	2027	
Varat	379 388	351 696	502 708	511 532	520 210	534 529
- velat	-358 233	-328 151	-447 566	-401 862	-352 852	-303 143
- pankkitili						
- asunto						
Nettovarallisuus	21 155	23 545	55 142	109 670	167 358	231 387
Nettoitavat osinkokäsitteet			1 884	4 411	8 774	13 389
<i>Ostosmyyntiyrityksen osuus nettovarallisuudesta</i>			6,0 %	8,0 %	8,0 %	8,0 %
<i>Ostosmyyntiyrityksen osuus tilikauden voista</i>			6,0 %	8,1 %	15,2 %	20,9 %

28

28

29

Palveluyritysten nyrkkisääntöjä ja ”tunnuslukuja”

- Paljon investointeja tehneiden palveluyritysten kiinteiden kustannusten osuuden kattaminen palvelujen myynnillä on kannattavuuden kannalta ratkaisevaa
- Liikevaihdon sijaan kannattaa kiinnittää huomiota siihen, että kustannuslaskenta on tehty oikein ja että vakioasiakkaiden määrä on suuri (suositus yli 50 %)
- Kustannuslaskennassa kiinnitettävä huomiota yrittäjän käyttämään työmäärään markkinoinnissa, tuotekehityksessä ja itse palvelun suorittamisessa asiakkaille – saako yrittäjä omalle työlleen palkkaa?



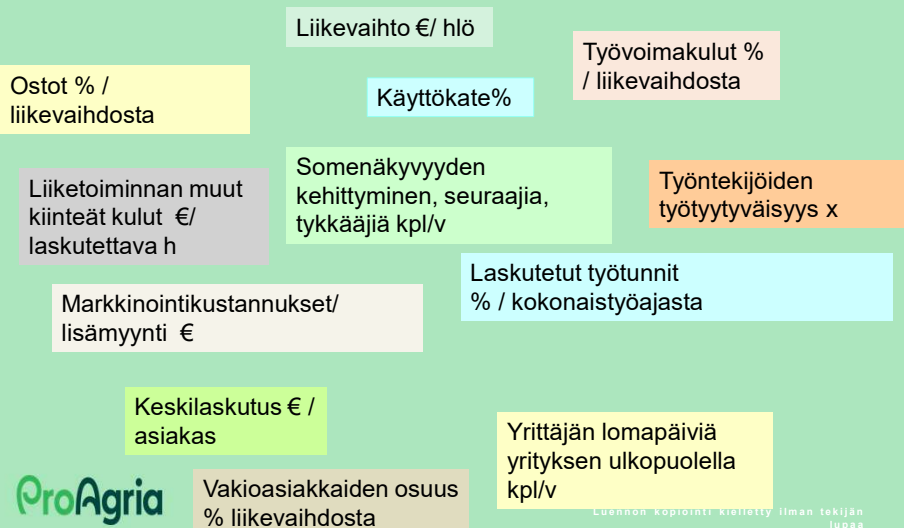
ProAgria

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

29

30

Mieti yrityksellesi mittareita, millä seuraat yritystoimintaasi



ProAgria

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

30

Tuotteiden/palvelujen hinnat ja hinnoittelu

ProAgria

31

Kulurakenteen lisäksi yrittäjän on tunnettava ajankäyttö yrityksessä

Esimerkki eläinavusteisen yrityksen työajan käytöstä työviikossa

										% kokonaistyöajasta	
			Ma	Ti	Ke	To	Pe	La	Su	Tunteja	
Asiakaskontaktoinnit			1	1	1	1	1	0	0	5	8,8
Asiakastyö			4	4	4	4	4			20	35,4
Asiakastyön valmistelu, raportointi ym.			1,5	1,5	1,5	1,5	1,5			7,5	13,3
Markkinointi,Laskutus, taloushallinto			1	1	1	1	1			5	8,8
Kiinteistön hoito ym.työt			1	1	1	1	1			5	8,8
Eläinten hoitotyöt			2	2	2	2	2	2	2	14	24,8
										0	
yht.			10,5	10,5	10,5	10,5	10,5	2	2	56,5	

-> Vain 35 % kokonaistyöajasta on asiakastyötä, mistä laskutetaan !



32

33

Esimerkkilaskelma luontoavusteinen yritystoiminta – laskutetut tunnit / työmäärä

Esimerkki-laskelma							
Luontoavusteinen toiminta							
				44 viikkoa/vuosi			
				100% toiminta-aste = 20 h myytyä asiakastyötä/ viikko)			
		Toimintaaste		30 %	50 %	75 %	100 %
		Asiakaslaskutusta h yht /vuosi		264	440	660	880
Laskutettavan palvelun hinta	€/h						
yhteensä	100 €/h	Liikevaihto	26400	44000	66000	88000	
Laskutettavan palvelun hinta							
yhteensä	130 €/h	Liikevaihto	34320	57200	85800	114400	
> Päätoiminen alan yrittäjyys vaatii riittävän asiakasmäärän ja OIKEAN HINNOITTELUN							



33

Kun yritystoiminnan kannattavuus sakkaa

- Kapasiteettia on, mutta onko riittävästi myyntiä -> liikeidea, sijainti, kilpailutilanne, vetovoimaisuus, yrittäjätaidot ?
- Tuotteiden, palvelujen hinnoittelu -> ei osata laskea kustannusten vaikutusta hintaan
- Kustannusrakenne, onko vääristynyt ja heikentää tulosta: ostot ylisuuret suhteessa liikevaihtoon, muuttuvat palkat, ostopalvelut, omat hevoset?
- Kiinteät kustannukset: palkat, sähkö, vesi, palkat, markkinointi, vakuutukset.. -> liian korkeat suhteessa toiminnan laajuuteen
- liian suuret investoinnit suhteessa toiminnan laajuuteen: suuri poistovaikutus heikentää tulosta
- Ylimoitettujen investointien seurauksena on ulkopuolista rahoitusta/ pankkilainaa liikaa: raskaat rahoituskustannukset (korkokulut + lyhennykset), yrityksen toiminnan taloustulos ei riitä

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa



34

34

35

Suunnittele, ennakoi, budjetoi

ProAgria

35

36

**ProAgrian verkkopalvelut
yrittäjälle**

<https://www.proagria.fi/ajankohtaista/yritystulkki-verkkopalvelu-yrittajalle>

YRITYSTULKKI

"Hyödyllisiä työkaluja yrittäjälle"

- Yritystoiminnan suunnitteluun
- Lomakepohjia yritystoiminnan tarpeisiin

BUDJETTI

**Suunnitelma
maksuvalmiuden
varmistamiseen**

ProAgria

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

36

3738

39

Millä keinoilla voin menestyä ?

- Alalla yritystoiminnan aloittaminen:
ensin osa-aikainen yrittäjyys → kokoaikainen yrittäjyys
- Yrityksen imago, joista keskeisen osan muodostaa yrittäjän henkilökohtaiset ominaisuudet
- Henkilökohtainen alan ammattitaito, myyntityöntaito, hinnoittelutaito, tarjoukset, sopimukset, **palvelun räätälöinti vastamaan asiakkaan tarpeita**
- Yrityksen palvelutarjonta
- Yrityksen sijainti suhteessa asiakkaisiin



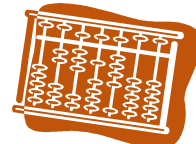
Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

39

40

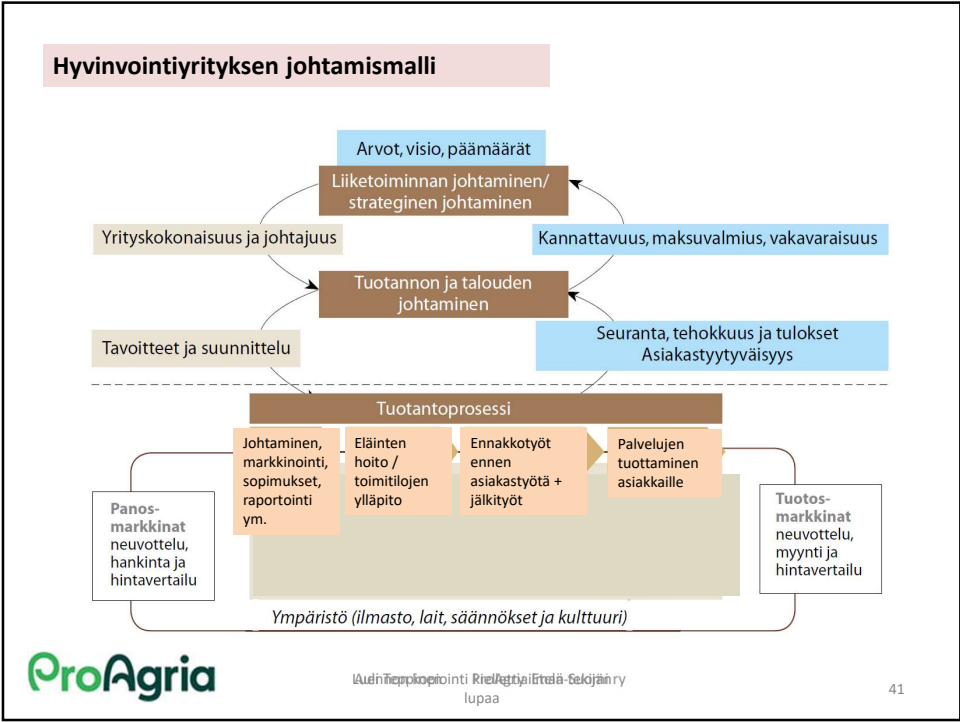
Millä keinoilla voin menestyä ?

- Tiivis yhteistyö palvelujen ostajien kanssa, yhteistyökyky
(= osataan kuunnella asiakasta)
- Hinnoittelun oikeellisuus
- Työn/palvelun tasainen laatu edellyttää toimivaa asiakaspalautejärjestelmää
- Monipuolinen tarjonta asiakkaalle yhteistyöverkoston kautta ja että verkosto pysyy koossa



Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

40



41

Tunnistitko 1-3 asiaa, miten voit parantaa yrityksesi talouden hallintaa?

ProAgria

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

42

42

Asiakkaani, mieti, miten yrityksesi palvelee nyt ?

Pohdi, keitä ovat tyypilliset asiakkaasi, miten tyytyväisiä arvelet heidän olevan yrityksesi? Pyri mahdollisimman rehelliseen arvioon.

Asiakastyyppi	Tyytyväisyys				
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

Lähde: ProAgria Keskusten liitto ja Siitra: Kasvunvara-kirja

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

43

43

Tuotteeni ja palveluni?

Mitä myyn ? Mikä myyntiyksikkö ? Kuinka kannattava kukin tuote / palvelu mielestäni on (tuotto suhteessa panostukseen)

Tuote/palvelu	myyntiyksikkö	Kannattavuus				
		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5
		1	2	3	4	5

Lähde: ProAgria Keskusten liitto ja Siitra: Kasvunvara-kirja

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

44

44

Kenen kanssa toimin ?

Keistä yrityksesi on riippuvainen, ketkä osallistuvat asiakkaasi palvelukokemuksen muodostamiseen. Arvioi kukin sidosryhmän, työntekijän liikesuhteen tärkeys yrityksellesi. Laita viimeiseen sarakkeeseen mahdollinen kumppani, jota voisit pyytää kehittämään yrityksesi palveluita

Sidosryhmä /liikesuhde	Tärkeys					Kuka mukaan kehittämään ?
	1	2	3	4	5	
	1	2	3	4	5	
	1	2	3	4	5	
	1	2	3	4	5	
	1	2	3	4	5	
	1	2	3	4	5	
	1	2	3	4	5	
	1	2	3	4	5	

Lähde: ProAgria Keskusten liitto ja Siitra: Kasvunvara-kirja

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

45

45

Luottamus

Merkitse tähän tärkeimpiä tekijöitä yrityksesi ja asiakkaidesi (sekä muiden sidosryhmien) väliselle luottamukselle (esim. aikataulut, sopimukset, hinnoittelun pysyvyys, toistuvuus, tavoitettavuus, tiedon jakaminen, lupausten pitäminen ym.) Arvioi, kuinka hyvin olet onnistunut kunkin tekijän kohdalla .

Luottamustekijä	Onnistumisasteeni				
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5

Lähde: ProAgria Keskusten liitto ja Siitra: Kasvunvara-kirja

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

46

46

Viestintäkanavat

Listaa tähän kaikki ne viestintä- ja markkinointikanavat, joita käytät (ilmoitukset, verkkosivut, Facebook, puhelin, sähköposti, tiedotteet, raportit, palautekeskustelut jne) Merkitse seuraavaan sarakkeeseen, miten tärkeitä ne ovat asiakkaillesi. Arvioi viimeisessä sarakkeessa, miten helposti / tehokkaasti sinä käytät kutakin viestintävälinettä

Viestintäkanava	Tärkeys vastaanottajalle					Käyttöaste				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

47

47

Kehittäminen ja suunnittelu

Listaa kaikki tärkeimmät suunnittelun ja kehitystyön välineet, joita käytät nykyisin kuten esimerkiksi talousarvio, toiminta- ja markkinointisuunnitelmat, henkilöstöpalaverit, koulutus (kurssit, itseopiskelu jne) konsultointi., asiakaspalaute-kyselyt, liiketoimintasuunnitelma. Merkitse tähän, miten hyödyllisenä pidät kutakin palveluiden kehittämisen kannalta

Kehitystyön väline	Hyöty palvelujen kehittämisen kannalta				
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
	1	2	3	4	5
Lähde: ProAgria Keskusten liitto ja Siitra: Kasvunvara-kirja	1	2	3	4	5

Luennon kopiointi kielletty ilman tekijän lupaa

48

48