



229

Raportteja

Kärpäsenä katossa

Huomioita kiinteistönvälittäjien toiminnasta
asuntoesittelyissä

Marjo Kumpula

KÄRPÄSENÄ KATOSSA

**Huomioita kiinteistönvälittäjien
toiminnasta asuntoesittelyissä**

**Turun ammattikorkeakoulun
Raportteja 229**

Turun ammattikorkeakoulu
Turku 2016

ISBN 978-952-216-630-2 (painettu)

ISSN 1457-7925 (painettu)

Painopaikka: Suomen Yliopistopaino – Juvenes Print Oy, Tampere 2016

Myynti: loki.turkuamk.fi

ISBN 978-952-216-631-9 (PDF)

ISSN 1459-7764 (elektroninen)

Jakelu: loki.turkuamk.fi



Sisältö

Esipuhe	4
Tiivistelmä	6
1 Johdanto	8
2 Kiinteistönvälitysala Suomessa	10
3 Kiinteistönvälittäjän työ	13
4 Asuntoesittelyt	18
5 Kiinteistönvälittäjien toiminta asuntoesittelyssä	22
5.1 Selvityksen tekeminen	22
5.2 Kiinteistönvälittäjän valmistautuminen esittelyyn	26
5.3 Asiakkaan kohtaaminen ja ensivaikutelma asuntoesittelyssä	27
5.4 Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa asuntoesittelyn aikana	32
5.5 Myyntityö	36
5.6 Asuntoesittelyssä kävijöiden kysymysten ja huolenaiheiden käsittely	41
5.7 Asuntoesittelyn lopetus	45
6 Lopuksi	47
Lähteet	51
Liite – tehtävälomake	54

Esipuhe

Turun ammattikorkeakoulu on yksi Suomen suurimpia ammattikorkeakouluja. Tutkintoon johtavassa koulutuksessa on noin 9500 opiskelijaa. Ammattikorkeakoulun profilina on monialaisuuteen perustuva innovaatiopedagogiikka, jossa yrittäjäyys, soveltava tutkimus- kehitys ja innovaatio (TKI) toiminta ja kansainvälisyys kytketään opetukseen työpaikoilla hyödynnettävien innovaatioiden tukemiseksi.

Turun ammattikorkeakoulussa kehitetty innovaatiopedagogiikka on oppimisote, johon liittyy uusia tapoja omaksua, tuottaa ja käyttää tietoa innovaatioiden aikaansaamiseksi. Tämä raportti kuvaa osaltaan innovaatiopedagogiikan mukaisia toimintamenetelmiä: opetuksen, työelämän ja soveltavan TKI-toiminnan välistä integraatiota. Raportti pohjautuu GHOST-hankkeeseen, jossa opiskelijat kiinteistönvälityksen opintojaksollaan keräävät havainnoimalla tietoa välittäjien toiminnasta asuntoesittelyissä. Hankkeen laajempi tarkoitus on kerätä tietoa asiakkaan kokemasta lisäarvosta kiinteistönvälittäjää käytettäessä ja kehittää kiinteistönvälitysalan myyntiprosessia etenkin asuntoesittelyvaiheessa.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ja Turun ammattikorkeakoulu ovat sopineet kiinteistönvälityksen opiskelun aloittamisesta ammattikorkeakoulutasolla. Turun ammattikorkeakoululla on tähän hyvät edellytykset, koska saman katon alla on sekä myynnin tradenomikoulutusta että rakennustekniikan insinööri- ja työnjohdokoulutusta. Myynnin koulutuksen painopisteet - myynnin johtaminen ja rahoitus- ja vakuutuspalvelut sekä rakennustekniikan koulutuksen kiinteistöjohtamisen suuntautuminen - takaavat hyvät synergiaedut kiinteistönvälityksen opinnoille. Koulutussisällöt on suunniteltu yhdessä alan yritysten kanssa, jotta saavutetaan mahdollisimman työelämälähtöinen opetussuunnitelma.

Tämä julkaisu on tarkoitettu opiskelijoille ja opetushenkilöstölle matkaoppaaksi kiinteistönvälittäjän työhön asuntoesittelyjen osalta. Raportin havainnointiaineisto on kerätty mystery shopping -menetelmällä osana yhtä kiinteistönvälityksen opintojaksoa. Opintojakson opiskelijat kävivät asuntoesittelyissä esiintyen asun-

nonkatselijoina. Tehtyjen havaintojen perusteella julkaisussa kuvataan välittäjien toimintaa ja suoriutumista asuntoesittelyjen aikana. Julkaisu voi palvella myös kiinteistönvälitysalan yrityksiä näiden arvioidessa asuntoesittelyjen toimivuutta ja kiinteistönvälittäjien toimintaa esittelyissä käyneiden nuorten aikuisten silmin.

Kiitokset GHOST-hankkeen saamasta tuesta Kiinteistönvälitysalan Keskusliitolle ja Kiinteistöalan Koulutussäätiölle.

Turussa 16.6.2016

Marjo Kumpula

Koulutus- ja tutkimuspäällikkö
Turun ammattikorkeakoulu

Tiivistelmä

Marjo Kumpula

Kärpäsenä katossa – huomioita kiinteistönvälittäjien toiminnasta asuntoesittelyissä

Turun ammattikorkeakoulun raportteja 229

53 s. & 3 liites.

Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 2016.

ISBN 978-952-216-630-2 (painettu))

ISSN 1457-7925 (painettu)

ISBN 978-952-216-631-9 (PDF)

ISSN 1459-7764 (elektroninen)

Kiinteistönvälitysalan yhtenä liiketoiminnallisena haasteena tällä hetkellä on se, että entistä useampi henkilö myy asuntonsa itse, mitä edesauttaa asuntojen myynti verkossa. Tällaisessa tilanteessa onkin tärkeä tutkia ja varmistaa, että kiinteistönvälittäjän käyttö tuottaa mahdollisimman suuren lisäarvon asiakkaalle. Mielenkiintoinen kysymys onkin, millaisella kiinteistönvälittäjän toiminnalla ja osaamisella sekä myynnin prosesseilla tuotetaan kyseinen lisäarvo asiakkaalle. Asunnonostoprosessi on lähes aina monikanavainen eli asiakkaat käyttävät asunnon etsimisessä useita tietolähteitä. Vaikka asuntojen markkinointi on siirtynyt paljolti verkkoon, vakavammin ostoaikein liikkeellä olevalle asiakkaalle asuntoesittely on edelleen merkittävä vaihe ostopäätöksessä.

Julkaisussa kuvataan kiinteistönvälittäjien työtä ja asuntoesittelyitä. Julkaisun alkuosa koostuu aiheen teoriakatsauksesta ja loppuosa empiirisistä tuloksista opiskelijatyönä toteutetuista havainnoista. Raportin aineisto on koottu mystery shopping-menetelmällä. Havainnoitsijat tekeytyivätkin asuntoesittelyissä asunnonkatsojiksi ja kirjasivat ylös näkemyksiään välittäjien toiminnasta. Havainnoitsijat olivat saa-

neet etukäteen arviointilomakkeet ja raportointiohjeet esittelykäyntejä varten. Havainnoitsijoina toimivat Turun ammattikorkeakoulun kiinteistönvälityksen opintojakson opiskelijat. Opiskelijoita oli niin tradenomi- kuin insinöörikoulutuksesta. Tulokset analysoi julkaisun kirjoittaja, joka toimi hankkeen vetäjänä. Selvityksen tavoitteena oli tarkastella sitä, millaisena kiinteistönvälittäjien toiminta näyttäytyi asuntoesittelyissä. Tarkoituksena oli saada selville, mitkä seikat kiinteistönvälittäjien toiminnassa sujuvat hyvin ja missä seikoissa oli mahdollisesti kehitettävää.

Mystery shopping -käynnit kohdistuivat 108 eri asuntoesittelyyn. Selvityksen tuloksia kuvataan raportissa vaiheittain aina kiinteistönvälittäjän asuntoesittelyyn valmistautumisesta asuntoesittelytilanteen päättämiseen. –Yhteenvetona voidaan todeta, että asuntoesittelyissä kiinteistönvälittäjien toiminnassa oli paljon yhtäläisyyksiä ja samoja esittelyn vaiheita. Pääsääntöisesti esittelytilanteet hoidettiin asiantuntevasti ja hyvällä asiakaspalvelulla. Suurimmat erot liittyivät välittäjien persoonaan sekä vuorovaikutus- ja myyntitaitoihin. Eniten kehitettävää välittäjien työssä ilmeni myyntitaidoissa ja etenkin asiakkaitten tarpeitten kartoittamisessa. Tehty selvitys osoitti myös sen, miten monipuolista osaamista ja tietoa kiinteistönvälittäjän työssä tarvitaan.

1 JOHDANTO

Valtaosa suomalaisten kansalaisten varallisuudesta on sidottu asumiseen, ja asunnonosto on monelle ihmiselle elämän suurin ja merkittävin kauppa. Kiinteistönvälittäjän ammattia tulee tarkastella tätä taustaa vasten. Filosofi Esa Saarinen pukee sanoiksi asumisen merkityksen ihmiselle seuraavasti:

Asuminen on ihmisenä olemisen paikkaan sidottua energiaa. Se on latautumista, oman erityisyyden arkista vaalimista ja rakkaudellisuutta. Se on viritäytymistä eteenpäin, mutta myös kiitollisuutta mahdollisuudesta pysähtyä ja olla paikallaan tekemättä mitään sen ihmeempää. Kun järki ja tunne kohtaavat, kuten asuntokaupassa usein, on päätettävä kumpaa kuuntelee. Kummallekaan ei tule antaa ylliotetta". (Sipilä 2013, 14–16.)

Kiinteistönvälitys on asiantuntija-ammatti, joka edellyttää tiedollista osaamista, luotettavuutta, herkkyyttä, pitkäjännitteisyyttä ja neuvottelukykä. (Sipilä 2013, 14.) Kiinteistönvälitysalalla menestyminen vaatii siis tekijältään korkeaa ammattitaitoa, monipuolisia asiakaspalvelutaitoja ja korkeaa ammattietiikkaa. Osaava välittäjä varmistaa asuntokaupan turvallisen toteutumisen kaupan kaikkien osapuolten kannalta, ja näin asuntokaupassa voidaan välttää monet murheet. (Malila 2013,3.)

Asunnonostoprosessi on lähes aina monikanavainen eli asiakkaat käyttävät asunnon etsimisessä useita tietolähteitä. Näitä ovat esimerkiksi internet, sanomalehdet, asuntoesittelyt, suoramarkkinointi, välitysliikkeiden myymälät sekä kontaktit välittäjiin, tuttaviiin ja sukulaisiin. (Kasso 2008, 18–19.) Edellä mainituista tietolähteistä internet on nykyisin selvästi yleisin kanava haettaessa asunnosta ensitietoa (93 %). Kuluttajakäyttäytymisen muutos printtimedian käytöstä verkkoon synnytti myös Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton johdolla alan oman verkkoportaalin Jokakoti.fi:n. Asiakkaat ovat laajamittaisesti omaksuneet verkkopalvelun omakseen: samasta palvelusta löytyvät lähes kaikki asuntojen myynti- ja vuokra-kohteet. Kyseisen asuntoportaalin käytettävyyttä, hakutoimintoja ja karttapalveluja on jatkuvasti parannettu, ja nyt se toimii esimerkiksi myös mobiililaitteilla. Jokakoti.fi on ollut tunnettu brändi myös MTV3:n yhteistyön kautta. (Hakala 2013, 12–13.) Lokakuussa 2015 Jokakoti.fi-palvelu siirtyi Oikotie Oy:n omistukseen.

Kiinteistönvälittäjän hyödyntäminen on kasvanut Suomessa viime vuosina etenkin vaativammissa kohteissa kuten omakotitalot. Suomessa käytettynä myytävien omakotitalojen kohdalla arviolta 70 prosentissa kaupoista käytetään välittäjää. Vertailun vuoksi mainittakoon, että Ruotsissa vastaava luku on yli 90 prosenttia. Osakehuoneistojen myynissä sen sijaan välittäjän käyttö on jonkin verran vähentynyt. (Malila 2014.)

Välitysliikkeiden käytöstä asuntokaupassa on useita etuja. Ensiksikin lukuisat lait asettavat asuntokaupan osapuolille velvollisuuksia, jotka välitysalan ammattilaiset tuntevat. Toiseksi asuntokaupan tietovaatimukset ja epävarmuustekijät ovat muutenkin lisääntyneet. Lisäksi moni ostaja kokee asioinnin miellyttävämmäksi välittäjän kuin omistajan kanssa. Esimerkiksi kaupan kohteen mahdollisista puutteista on helpompi kysellä kiinteistönvälittäjältä kuin asunnon omistajalta. Merkittävä etu on perinteisesti ollut välittäjien parempi asuntomarkkinatieto verrattuna asuntomarkkinoilla harvoin toimiviin myyjiin tai ostajiin. Tätä välittäjän tietoylivoimaa kaventaa kuitenkin nykyisin yleisesti verkossa saatavilla oleva markkinatieto. Asuntomarkkinatietoon kuuluu oleellisena osana asuntojen hintatason tuntemus. Oikea hintapyyntö estää asunnon liian halvalla myymisen ja toisaalta sen, että asunto jää myymättä tai että sen myyntiaika venyy liian korkean hintaodotuksen takia. (Kasso 2014, 2, 137–138.)

Tämän julkaisun tarkoituksena on selvittää kiinteistönvälittäjien toimintaa asuntoesittelyissä. Aineisto on hankittu mystery shopping -menetelmällä eli siten, että havainnoitsijat tekeytyivät asunnonkatsojiksi asuntoesittelyissä. Julkaisussa keskitytään tarkastelemaan seuraavia seikkoja:

- Millaisena kiinteistönvälittäjien toiminta näyttäytyy asuntoesittelyissä?
- Mitkä seikat kiinteistönvälittäjien toiminnassa toimivat hyvin ja missä seikoissa on mahdollisesti kehitettävää?

Julkaisun alkuosa sisältää lyhyen kirjallisuuskatsauksen raportin kannalta keskeisiin seikkoihin. Näitä ovat kiinteistönvälitysala Suomessa, kiinteistönvälittäjän työ ja asuntoesittelyt. Raportin loppuosuudessa esitetään selvityksen tuloksia ja runsaasti käytännön esimerkkejä asuntoesittelyistä.

2 KIINTEISTÖNVÄLITYS- ALA SUOMESSA

Kiinteistönvälitys on säänneltyä toimintaa, jota Suomessa valvovat aluehallinto- ja kuluttajaviranomaiset. Vain välitysrekisteriin merkityt toimijat eli välitysliikkeet saavat harjoittaa kiinteistönvälitystoimintaa. Varsinaista toimilupaa ei edellytetä, mutta välitysliikkeen rekisteröinnille on asetettu tiettyjä ammatillisia ja muita vaatimuksia. (Kasso 2014, 1.) Kiinteistönvälitysliikkeistä ja vuokrahuoneiston välitysliikkeistä säädettyssä laissa (välitysliikelaki) määritellään välitystoiminnan harjoittamisen edellytykset (mm. rekisteröinti, ilmoitukset, vastuuvakuutus ja vastaava hoitaja).

Kiinteistönvälittäjä tai LKV-lyhennystä (laillistettu kiinteistönvälittäjä) saa käyttää vain kiinteistönvälittäjäkokeen läpäissyt henkilö. LKV-pätevyys osoittaa henkilön tuntevan riittävästi välitystoiminnan harjoittamisen kannalta tarpeellisen lainsäädännön ja hyvän välitystavan sekä hallitsevan välitystoimeksiannon hoitamisen edellyttämät käytännön toimet. Keskuskauppakamarin nimeämä välittäjäkoelautakunta järjestää LKV-kokeen yleensä kaksi kertaa vuodessa. Kokeen läpäisee yleensä vain noin kolmannes osallistujista, joten se ei ole pelkkä ”muodollisuus”. (Haulos ym. 2013, 36). Lainmuutoksen myötä vuoden 2016 alusta välitysliikkeen jokaisessa toimipaikassa välitystehtäviä suorittavista henkilöistä vähintään puolella on oltava LKV-ammattipätevyys, kun tähän on aiemmin riittänyt yksikin henkilö. Lakimuutos onkin aiheuttanut suurta kouluttautumistarvetta alalla.

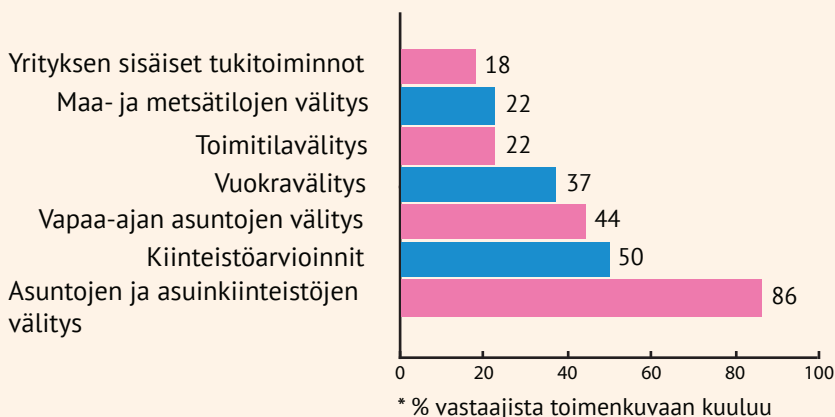
Välityslainsäädännössä mainitaan, että kaikessa välitystoiminnassa on noudatettava hyvää välitystapaa. Laissa ei ole määritelty, mitä hyvällä välitystavalla tarkoitetaan. Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto jäsenineen onkin laatinut Hyvä välitystapa -ohjeen, jonka tarkoituksena on tehdä näkyväksi alan pelisäännöt ja suojata siten sekä ostajia että myyjiä. Hyvän Välitystavan ohjetta sovelletaan kuluttaja-asemassa oleviin asiakkaisiin ja sellaisiin toimeksiantoihin, joissa välitettävänä ei ole elinkeino-toimintaan liittyvä kohde. Hyvän välitystavan sisältöön vaikuttavat muun muassa tuomioistuinten päätökset, kuluttajariitalautakunnan suositukset, viranomaisten ohjeet ja alan vakiintunut käytäntö. Hyvä välitystapa on normi, joka muuttuu ajassa

ottaen huomioon sekä uudet menettelytavat että arvostukset alalla. Hyvä välitystapa on kiteytetysti välitystoiminnan luotettavuutta ja avoimuutta, tunnollisuutta tehtävien hoitamisessa sekä lojaaliutta toimeksiantajaa ja tämän vastapuolta sekä kilpailevia elinkeinonharjoittajia kohtaan (Haulos ym. 2013, 27, 55.)

Suomessa kiinteistönvälitysalalla toimii vajaat 1 500 yritystä. (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2015). Yleisimmin yrityksissä työskentelee 6–10 välittäjää, seuraavaksi eniten on pienempiä 3–5 välittäjän yrityksiä. Suurin osa alan yrityksistä sijaitsee Uudenmaan maakunnassa (41 %) ja toiseksi eniten Pirkanmaalla (10 %). (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2014, 9.) Suuria kiinteistönvälitysyrityksiä Suomessa ovat Kiinteistömaailma, OP-Kiinteistökeskus, Aktia, RE/MAX, Habita sekä Realia Group, johon kuuluvat Huoneistokeskus, Huom! Huoneistomarkkinointi ja SKV Kiinteistönvälitys. Kiinteistönvälitysyriyten markkinajohtajuus vaihtelee maantieteellisesti. Esimerkiksi pääkaupunkiseudulla Kiinteistömaailma on markkinajohtaja (Kiinteistömaailma 2015). Vuonna 1953 perustettu Huoneistokeskus sen sijaan on ikänsä puolesta ehtinyt olla mukana suomalaisissa asuntokaupoissa useammin kuin mikään muu yritys (Huoneistokeskus 2014).

Kiinteistönvälitysalan yrityksissä työskentelee henkilöitä eri ammattinimikkeillä ja statuksilla. Yleisin ammattinimike on kiinteistönvälittäjä ja seuraavaksi yleisin yrittäjä, omistaja, sekä osaomistaja. Seuraavaksi yleisimpiä nimikkeitä ovat myyntiedustaja ja -neuvottelija. Määrällisesti edellisiä vähemmän on toimipisteen vetäjiä, myyntijohtajia, myyntipäälliköitä ja myyntisihteereitä. Kuviossa 1 on esitetty välitysalalla toimivien pääasiallisia toimenkuvia. Alalla työskentelevillä pääasiallinen toimenkuva on asuntojen ja asuinkiinteistöjen välitys, seuraavaksi eniten on kiinteistöarviointeja ja kolmanneksi eniten vapaa-ajan asuntojen välitystä. Edellisiä vähemmän on vuokravälitystä, toimitilavälitystä, maa- ja metsätilojen välitystä ja yrityksen sisäisissä tukitoiminnoissa toimimista. (Kiinteistönvälitysalan keskusliitto ry. 2014, 6–7.) Tässä raportissa keskitytään kiinteistönvälittäjien työssä asuntojen välitykseen.

Pääasiallinen toimenkuva*



KUVIO 1.

Kiinteistönvälittäjien toimenkuvia (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2014, 6–7).

Yhteiskunnan talouskehitys heijastuu kiinteistönvälitysalalle ja näkyy esimerkiksi välitysalan työntekijöiden ansiokehityksessä ja alan työllisyydessä. Kiinteistönvälitysalan työntekijämäärä oli korkeimmillaan Suomessa vuosina 2007 ja 2009, jolloin alalla työskenteli keskimäärin 4900 henkilöä kun taas vuoden 2014 taantumassa alalla puolestaan toimi vajaat 4200 henkilöä. (Malila 2015.) Asuntomarkkinoilla on ollut hiljaista viime vuosina talouden taantumasta: asuntokauppojen määrät ja hinnat ovat laskeneet voimakkaasti. Työttömyyden kasvu, ostovoiman supistuminen ja yleinen epävarmuus näkyvät asuntokaupassa. Edes alhainen korkotaso tai pankkien alhaiset asuntolainamarginaalit eivät ole vilkastuttaneet asuntokauppaa. Vuosi 2015 näyttää kuitenkin asuntojen myynnin kappalemäärien osalta kääntyneen nousuun, vaikka silti alalla jäädään kauas tavanomaisista luvuista. (Brotherus 2015, 3.)

Alueittain asuntokaupassa on suuria eroja. Tällä hetkellä asuntojen myynti on erityisen haastavaa rakennemuutospaikkakunnilla. Kysyntää vastaavia oikeantyyppisiä ja -hintaisia asuntoja tarvittaisiin puolestaan lisää kasvukeskuksissa. Asuntokaupan hiljaisuus heijastuu myös muille aloille kuten remonttiyrityksiin, sisustusliikkeisiin ja kuntotarkastusyhtiöihin. Asuntokaupassa näkyvätkin yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset mitä moninaisemmin. (Malila 2015.)

3 KIINTEISTÖN- VÄLITTÄJÄN TYÖ

Kiinteistönvälittäjän tehtävänä on saattaa kaupan osapuolet kosketuksiin, on tarkoituksena sitten myydä asunto-osake, omakotitalo, kesämökki tai muu kiinteistö. Välittäjä toimii jommankumman kaupan osapuolen lukuun – yleisimmin myyjän. Kun välittäjä saa aikaan kaupan, hän laskuttaa sovitun välityspalkkion asiakkaaltaan. Tavanomaiset välityspalkkiot ovat olleet noin 3–4 % asunto-osakkeen kauppahinnasta. Välittäjät toimivat lähes poikkeuksetta täydellä riskillä. Ellei asuntokauppaa synny, välittäjä ei ansaitse mitään – lukuun ottamatta mahdollisesti etukäteen sovit-
tuja laskutettavia kustannuksia. (Kasso 2008, 20, 22.)

Asuntokaupassa välittäjän palveluihin kuuluvat yleensä:

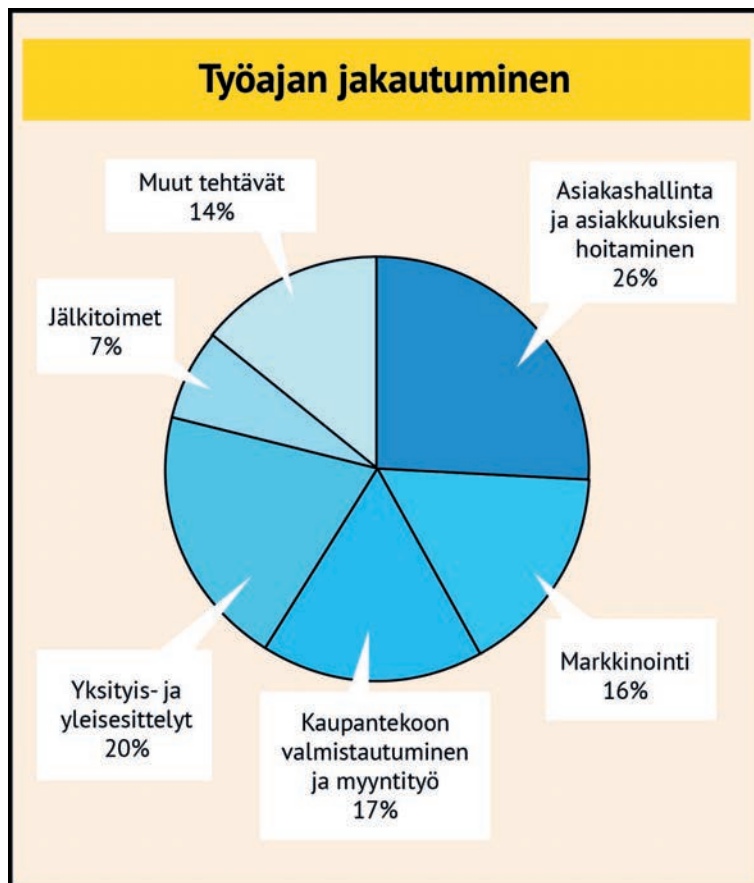
- asunnon hinnan arviointi
- välityssopimuksen tekeminen
- myyjän opastus ja neuvonta asuntokauppaan liittyvissä asioissa
- lehti- ja verkkoilmoittelu ja muu markkinointi
- asunnon esittely
- tiedonanto ostajaehdokkaalle asunnosta ja asuntokaupasta
- tarjousten ja mahdollisen käsirahan vastaanottaminen
- kauppakirjan laadinta.

(Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

Toimeksiannon alussa välittäjän kannattaa kerätä riittävästi etukäteistietoa asiakkaasta, asunnosta ja taloyhtiöstä. Hänen tulee ottaa selvää esimerkiksi taloyhtiön taloudellisesta tilanteesta ja tulevista remonteista. Hankintakäynnille on hyvä ottaa kollega mukaan, mikäli välittäjä on uransa alussa tai kohde on poikkeuksellisen vaativa. Haastavista koh-
teista voidaan miettiä yhdessä kollegojen kanssa sopivaa hintaa tai tehdä hankintakäynti ehkä useammassakin osassa. Hinnoittelussa tulee arvioida hintaa myös myyntitilastojen, sen hetkisen kilpailun ja kollegoiden näkemysten perusteella. Hintapyyntö päätetään kuitenkin yhdessä asiakkaan kanssa. Välittäjän ei tulisi esittää asiakkaalle liian optimistista

hinta-arvioita. Usein asiakkaat päätyvät samaan lopputulokseen hintapyynnöstä, jos heille on esittä kauppahintatilastoja kyseiseltä alueelta. Oman välitystoimiston ja alan toimintatavat kannattaa kertoa selkeästi asiakkaalle. (Loikkanen 2014, 14–16, 18–19, 30, 34.)

Kiinteistönvälitysalan ammattilaiset -tutkimuksen mukaan kiinteistönvälittäjät ansaitsevat kohtuullisen hyvää palkkaa. Työajat ja työmäärät vaihtelevat. Keskimäärin vuonna 2013 välittäjille kertyi 41–50 työtuntia viikossa. Joka kolmannella välittäjällä työtunnit ylittivät 50 tuntia viikossa. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2014, 15.) Kuviossa 2 on esitetty kiinteistönvälittäjän työajan jakautumista eri tehtävien kesken. (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2014, 16.)



KUVIO 2.
Kiinteistönvälittäjien työajan jakautuminen eri tehtävien kesken (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2014, 16).

Kuten kuviosta näkyy, välittäjien työhön sisältyy monenlaisia tehtäviä sekä työpaikalla että työpaikan ulkopuolella. Edellä mainitun tutkimuksen mukaan asiakashankintaan ja asiakkuuksien hoitamiseen kuluu työajasta keskimäärin 26 %. Toimeksiantojen hankintaan voi kuluu työajasta joskus jopa 60–70 prosenttia. (Kasso 2008, 24.) Uusille alalle tulijoille oman asiakaskunnan hankkiminen on erityisen haastavaa ja aikaa vievää, ja siksi osa heistä ei jääkään alalle.

Mitä osaamista kiinteistönvälittäjällä tulisi olla? Hänen tulee olla perehtynyt alan lainsäädäntöön ja sen soveltamiskäytäntöön, tuntea vallitseva markkinatilanne ja osata hoitaa välitystehtävään kuuluvat käytännön tehtävät. Välittäjän pitäisi tuntea varsinaisen oikeuskäytännön ohella myös relevantit kuluttajavalituslautakunnan ratkaisut sekä kuluttaja-asiamiehen ohjeet. Ammattitaito- ja huolellisuusvaatimukset korostuvat välittäjän antaessa arviota tavoitehinnasta ja toimeksiannon toteutumisajasta. Huolellisuutta tarvitaan myös kerrottaessa kohteesta tietoja toimeksiantajan vastapuolelle sekä välityskohdetta koskevan sopimuksen laadinnassa. (Keskitalo 2012, 298–299.) Välittäjän kohtuullisen hyvän osaaminen kiinteistöön, kiinteistöoikeuksiin, rahoitukseen ja transaktioon liittyvistä seikoista on tarpeen sekä ymmärrys siitä, mihin oma asiantuntemus ei riitä (Viitanen 2013, 30).

Välitystoiminta on asiakaspalvelua, jonka tarkoituksena on löytää ratkaisu asiakkaan asunto- tai toimitilatarpeisiin. Asiakkaan tarpeen ja välittäjän oman taloudellisen tavoitteen yhdistäminen vaativat hyviä tietoja, myyntitaitoa, asiakaspalveluosaamista ja kykyä hallita erilaisia tilanteita. Välittäjän työssä välittäjä myy ensin omaa luotettavuuttaan ja ammattitaitoaan ja sitten vasta välityskohdetta. Välitystoimintaan liittyy moneen muuhun myynti- ja asiakaspalveluun verrattuna paljon erityisosaamisen tarvetta juridiikasta, taloudesta, tekniikasta ja myös yhteiskunnan ja yhteisöjen rakenteista (Kasso 2014, 167, 175.) sekä psykologias- ta. Kiinteistönvälittäjän kannattaa myös luoda kattava yhteistyöverkosto hyviksi havaittujen ammattilaisten kanssa; asiakkaat saattavat kysellä suosituksia esimerkiksi remontti- tai siivouspalveluista (Loikkanen 2014, 71).



KUVA 2.

Kiinteistönvälitys vaatii hyviä vuorovaikutustaitoja.

Asunnonostajien joukossa voi olla joko omaa kotia tai sijoitusasuntoa etsiviä. Tällöin kiinteistönvälittäjän tulee ymmärtää asiakkaiden erilaiset tarpeet ja arvostukset. Välittäjän on tarpeellista tietää, mikä tekee asunnosta hyvän sijoituskohteen. Sijoitusasunnoissa ostettu asunto vuokrataan eteenpäin ja sijoitetulle pääomalle haetaan hyvää tuottoa. Tällöin asunnossa tulisi olla kohtuullinen hoitovastike, hyvät liikenneyhteydet ja tehty isot taloyhtiön remontit. Sijoitusasuntojen kohdalla paikkakunnalla on hyvä olla oppilaitoksia ja paljon työpaikkoja, jolloin asunto on helposti vuokrattavissa eteenpäin.

Riippumatta siitä onko välitettävä kohde tarkoitettu sijoitusasunnoksi vai omaksi kodiksi, yleensä seuraavilla seikoilla on merkitystä:

- asunnon kunto
- pohjaratkaisun toimivuus, huonekorkeus, valaistussuhteet ja tilan tuntu
- asuinkerros
- arkkitehtuuri
- tontin omistus

- hissi
- pihapiiri ja leikkipaikka
- liikenteen melu
- säilytystilat
- aiemman asukkaan tupakointi
- autopaikka, parveke, sauna ja takka
- lämmitysjärjestelmä
- ympäristö.

(Asuntosijoitusopas.fi. 2013.)

Asunnossa etenkin kylpyhuoneen ja keittiön kalusteitten ja koneitten kunto ovat tärkeitä, koska näiden huoneiden remontoinnit ovat kalliita ja asumista eniten haittaavia. Pesukoneen mahtuminen kylpyhuoneeseen on yksi tärkeä tekijä. Se, missä kerroksessa asunto sijaitsee, vaikuttaa myös kohteen houkuttelevuuteen. Hissitalon ylimmät kerrokset ovat usein suosittuja hyvien näkymien ja rauhallisuuden takia. Ensimmäisessä kerroksessa voi olla herkemmin melu- ja pölyhaittoja. Arkkitehtuurin kannalta arvostettuja asuntoja löytyy etenkin hyvin vanhoista tai aivan uusista taloista. (Asuntosijoitusopas.fi. 2013.)

Kiinteistönvälittäjän valinnassa on löydetty kriteerejä, joiden perusteella asunnon myyjät valitsevat asunnolleen välittäjän:

- asunnon hinnoittelu koettu oikeaksi
- ystävien ja tuttujen suositukset
- välittäjän hyvä tunnettuus alueella
- välittäjän paikallistuntemus alueen markkinatilanteesta
- välittäjän hyvä myyntiotete: aktiivisuus, myyntihenkisyys, sosiaalisuus ja neuvottelutaidot (Kotia myymässä? Näin tunnistat hyvän kiinteistönvälittäjän 2015)
- välityspalkkion suuruus.

4 ASUNTOESITTELYT

Asuntojen markkinointi on siirtynyt paljolti verkkoon, missä kohteista voi kertoa lehti-ilmoitusta monipuolisemmin esimerkiksi valokuvoin. Melko uusi ilmiö Suomessa on asuntojen esittely verkkopalveluissa asuntoesittelyvideoin. Muualla maailmassa video on jo yleinen asunnon esittelykeino. Esimerkiksi Yhdysvalloissa 70 % asunnonostajista on tutustunut asuntovaihtoehtoihin videoesittelyiden avulla. Verkossa oleviin valokuviiin verrattuna videot helpottavat esimerkiksi tilan hahmottamista. Videoesittelytkään eivät kuitenkaan poista asuntonäyttöjen tarvetta ja merkitystä. (Asuntomarkkinoilla uusi villitys 2015.) Asunnon näkeminen omin silmin paikan päällä kertoo kohteesta eniten, esimerkiksi asunnon ympäristöstä, kunnosta, mahdollisesta melusta ja valon suunnista. Esittelyyn tulevat ihmiset ovat ehkä aiempaa enemmän tosissaan ostamisen suhteen, koska he ovat jo perehtyneet kohteeseen alustavasti verkossa.



KUVA 3.

Verkkomaailma on nykyään kiinteä osa-alue kiinteistönvälityksessä.

Asuntoesittelyjä on kahta pääalajia: yleis- ja yksityisesittelyt. Yleisesittelyt eli ns. sunnuntainäytöt ovat kaikille kiinnostuneille tarkoitettuja ja yksityisesittelyt vain tietyille asiakkaalle järjestettyjä. Asuntokaupassa palvelun muuttumista kuvastaa yksityisnäyttöjen lisääntyminen. Arviolta jopa 70 % asuntokaupoista tehdään yksityises-

sä esittelyssä. Muualla Euroopassa järjestetään lähinnä vain yksityisnäyttöjä. Yksityisesittelyn etuna on se, että asiakas saa osakseen välittäjän jakamattoman huomion ja se, että ostajakandidaatti rohkenee ehkä helpommin esittämään välittäjälle kysymyksiä. Asunonäytön turvallisuus- ja valvontakysymykset myös helpottuvat yksityisnäytöissä. (Koivisto 2011.) Kynnys yksityisnäyttöön tulemiselle voi olla kuitenkin joillekin ihmisille liian korkea, ja yleisesittelyt ovat hyvä keino käydä kohteessa anonyymisti. Yleisesittelyjen ajankohdan valintaan välittäjillä vaikuttavat vuodenajan valoisuus ja esimerkiksi loma-ajat. (Tunkelo 2015.)



KUVA 4.

Opasteet johdattavat asuntoesittelyyn. Kuvat: Marjo Kumpula

Näyttöjen viikonpäivät vaihtelevat. Nykyisin on usein siirrytty sunnuntainäytöistä arki-iltoihin, koska ihmiset arvostavat vapaa-aikaansa etenkin viikonloppuisin. Julkiset esittelyt ovat hyviä kiinnostuksen herättelijöinä, ja ne voidaankin nähdä myyntikohteen avauksina. Asuntoesittelyt ovat välittäjälle myös oiva keino laajentaa omaa asiakasverkostoaan. (Koivisto 2011.) Asuntoesittelyissä kävijät voivat olla etsimässä joko itselle tai omaisilleen asuntoa. Tällöin eri kohteet vetävät puoleensa erilaisia katsojia. Asiakas saattaa käydä katsomassa kohdetta useita kertoja kysytellessään ostopäätöstä ja aina ei siltikään synny kauppaa.

Kiinteistövälittäjien mukaan melkein kaikissa näytöissä käy ihmisiä ilman ostoaikkeitä etsimässä sisustus- ja remonttivinkkejä tai vain uteliaisuuttaan. Naapurit ovat erityisen uteliaita näytöissä kävijöitä. Jopa puolet näytön kävijöistä saattaa olla vain katselemassa. Huvikseen näyttöön tulevan henkilön voi kuulemma usein tunnistaa siitä, että tämä tulee näyttöön kävelysauvojen kanssa tai lenkkitamaineissa. Isot ja kalliit kohteet sekä

julkisuuden henkilöiden asunnot erityisesti houkuttelevat kävijöitä ja siksi niihin yleensä järjestetään vain yksityisnäyttöjä. Uteliaista kävijöistä on toki se etu, että asunnon katsojamäärä näyttää suuremmalta, jolloin kohde vaikuttaa kiinnostavammalta. (Kaarenoja 2010.) Kuvioon 3 on koottu tyypilliset asuntoesittelyn toteuttamisen vaiheet.



KUVIO 3.
Asuntoesittelyn toteuttamisen vaiheet (Opetushallitus 2011, 18).

Ennen asuntoesittelyä välittäjä tekee katselmuksen näyttökohteessa. Tällöin hän tutustuu kohteeseen tarkemmin. Asuntoesittelyn valmisteluun kuuluu myös asiakirjoista huolehtiminen. Asuntoesittelyssä tulee laittaa esille vähintään säädösten edellyttämät asiakirjat. Esittelyn alkaessa valmistaudutaan ottamaan asunonkatselijat vastaan. Asuntoesittelyyn tulevien asiakkaiden kanssa toimiminen vaatii hyviä vuorovaikutustaitoja sekä laajaa asiantuntemusta asuntokaupasta. Hankalissakin tilanteissa tulee kyetä toimimaan vastuullisesti. Jos prosessi etenee toivotusti, välittäjä antaa tarjousta varten tarvittavat tiedot ja dokumentit. Koko prosessin ajan välittäjän tulee noudattaa yrityksensä asiakaspalvelua koskevia toimintaperiaatteita ja ohjeita. (Opetushallitus 2011, 18.) Seuraavaksi julkaisussa siirrytään esittelemään hankkeen tuloksia eli huomioita kiinteistönvälittäjien toiminnasta asuntoesittelyjen aikana. Samalla asuntoesittelyjä kuvataan edellistä tarkemmin.

5 KIINTEISTÖN- VÄLITTÄJIEN TOIMINTA ASUNTO ESITTELYISSÄ

5.1 selvityksen tekeminen

Suomalaiseen kiinteistönvälitysliiketoimintaan suuntautuva tutkimus- ja kehitystoiminta on ollut huomattavan ohutta, kun sitä verrataan liiketoiminnan rahalliseen volyymiin. Turun ammattikorkeakoulussa alkaneet kiinteistönvälitysalan opinnot ja niihin liittyvä tutkimus- ja kehitystyö ovat päänavaus tällä saralla. Kiinteistönvälitysalan yhtenä liiketoiminnallisena haasteena on se, että entistä useampi henkilö myy asuntonsa itse, mitä edesauttaa verkossa tapahtuva asuntojen myynti. Tällaisessa tilanteessa onkin tärkeä tutkia ja varmistaa, että kiinteistönvälittäjän käyttö tuottaa mahdollisimman suuren lisäarvon asiakkaalle. Millaisella kiinteistönvälittäjän toiminnalla ja osaamisella sekä myynnin prosesseilla tuotetaan tämä lisäarvo asiakkaalle?

GHOST-hankkeessa Turun ammattikorkeakoulun opiskelijat keräsivät asiakaslähtöistä tietoa havainnoimalla kiinteistönvälittäjien toimintaa asuntoesittelyissä. Tutkija analysoi kerätyn aineiston. Asuntoesittelykäynnit liittyivät Turun ammattikorkeakoulussa opiskelijoille valinnaiseen kiinteistönvälitysala opintopakettiin sen yhtenä oppimistehtävänä. Kaikkiaan 54 opiskelijaa kävi kahdessa näytössä eli yhteensä käytiin 108 asuntoesittelyssä. Näyttelyt olivat tarkoituksella nimenomaan avoimia yleisesittelyjä, jotta ei teetetä välittäjille ylimääräistä työtä. Asuntoesittelyissä käytiin ajanjaksolla 1.9.2014–10.6.2015.

Opiskelijoista valtaosa oli iältään 20–25 vuotiaita, nais- ja miespuolisia opiskelijoita. Myös joitakin tätä vanhempia opiskelijoita osallistui havainnointiin. Ikänsä puolesta opiskelijat olivat melko uskottavia ostajakandidaatteja. Opiske-

lijoissa oli sekä myyntityön tradenomiopiskelijoita että rakennustekniikan insinööriopiskelijoita. Asuntoesittelyjä arvioitiin mystery shopping -menetelmällä eli opiskelijat menivät asuntoesittelyihin tekeytyen kiinnostuneiksi asunnonkatsojiksi. Opiskelijat saivat itse valita asuntoesittelykohteet. Kaikki kohteet olivat käytettyjä asuntoja.

Opiskelijat olivat saaneet etukäteen hankkeen vetäjältä arviointilomakkeen ja raportointiohjeet esittelykäyntejä varten (liite 1). Tutkija luki kerätyn aineiston läpi useita kertoja analysoiden ja etsien aineistosta teemoja. Teemoiksi nousivat esiin luontevasti asuntoesittelyn eteneminen kronologisesti sekä kiinteistönvälittäjän osaamistarpeet ja onnistuminen näissä eri vaiheissa.

Selvityksen tulokset haluttiin esittää raportissa nimenomaan kuvailevina ja laadullisina arvioina, jotta ne olisivat lukijalle mahdollisimman autenttisia ja elämänmakuisia. Tämän vuoksi lomaketietoja käytettiin lähinnä selvityksen taustatietoina. Raportissa haluttiin antaa arvioitsijoiden äänelle suuri paino, joten valtaosa tulosten esittämisestä tapahtuu suorina lainauksina (tekstissä esitetty kursivilla ja sisennettynä).

Arviointilomakkeilla kerättiin taustatietoa käyntikohteista. Taulukkoihin 1 ja 2 on koottu asuntoesittelyissä käynnit paikkakunnittain ja asuntotyypeittäin. Taulukossa 3 puolestaan esitetään käyntikohteet kiinteistönvälitysliikkeittäin. Valtaosa tehdyistä mystery shopping -käynneistä tehtiin Turun talousalueella ja muutama myös kauempana, ilmeisesti opiskelijan kotipaikkakunnalla.

TAULUKKO 1.

Asuntoesittelyissä käynnit paikkakunnittain ja asuntotyypeittäin.

Asuntoesittelyt

Paikkakunnittain.....108 kpl

Asuntotyypeittäin.....108 kpl

Turku.....80
Tampere.....6
Salo.....5
Lieto.....4
Masku.....2
Raisio.....2
Kaarina.....2
Seinäjäoki.....2
Paimio.....1
Mynämäki.....1
Rusko.....1
Kangasala.....1
Pirkkala.....1

Kerrostaloasunnot.....70
Rivitalot.....21
Omakotitalot.....8
Puutaloasunnot.....3
Paritalot.....2
Vuokra-asunnot.....4



TAULUKKO 2.

Asuntoesittelyt kiinteistönvälittäjäryityksittäin.

Kiinteistönvälittäjäryitys	Käyntien määrä (kpl)
Aninkaisten Kiinteistönvälitys	12
Kiinteistömaailma	11
Huoneistomarkkinat	10
Huoneistoketju	7
Myyntiturva	5
Turun Seudun Op-kiinteistökeskus	4
Huoneistomedia / Kotina	4
Openmarket.fi	4
SP-koti	3
Etelä-Suomen Kiinteistönvälittäjät	2
Seinäjoen Kotijoukkue	2
Asuntoketju	2
Kiinteistöpointti	2
SKV Kiinteistönvälitys	2
Turun Habita	2
Samuli Niemelä	2
Muita yksittäisiä käyntejä	34

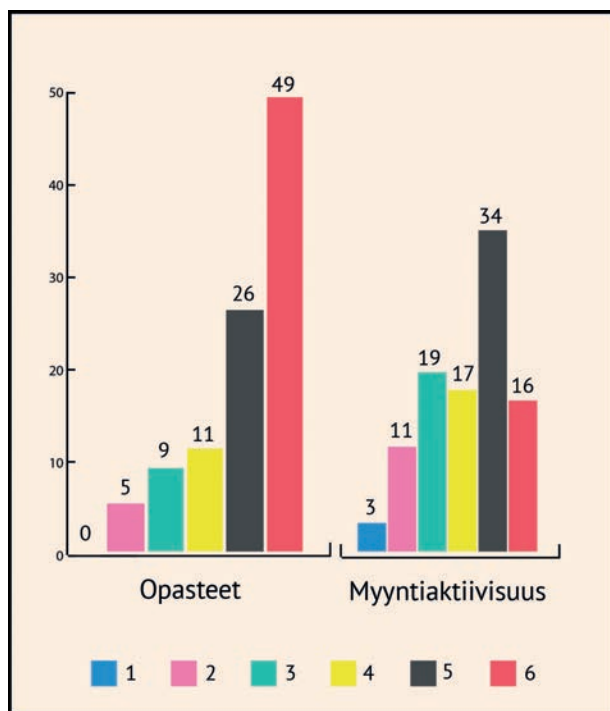
Kuten taulukosta 2 nähdään, mukana selvityksessä oli runsaasti eri kiinteistönvälitys-yrityksiä. Osa yrityksistä kuului suuriin ketjuihin, ja osa taas oli pieniä alan toimijoita.

Seuraavaksi käsitellään tehdyn selvityksen tuloksia eli sitä, millaiseksi kiinteistönvälittäjien toimintaa kuvattiin ja arvioitiin. Tuloksia käsitellään teemoittain aikajärjestyksessä eli asuntoesittelyn tyypillisen prosessin mukaan aloittaen kohteen esittelyyn valmistautumisesta ja lopettaen asuntoesittelyn päättämiseen. Tuloksissa kuvataan sekä välittäjien toiminnassa havaittuja onnistumisia että kehittämisen kohteita.

5.2 Kiinteistönvälittäjän valmistautuminen esittelyyn

Kiinteistönvälitysliikkeen opastekyltti johdattaa tavallisimmin asunnon katsojat oikeaan esittelykohteeseen. Tehtyjen havaintojen perusteella opastus näyttökohteisiin oli hoidettu erittäin hyvin ja kohteet löytyivät pääsääntöisesti helposti, kuten kuvio 4 nähdään. Tänä päivänä katuosoitteitten löytymistä helpottaa nykytekniikka. Kuvion 4 välittäjien myyntiaktiivisuuteen palataan luvussa 5.5.

”Ovi asuntoon oli auki, astuin sisään ja kiinteistönvälittäjä tuli heti ovelle vastaan.”



KUVIO 4.

Arvioinnit opasteiden riittävyydestä ja välittäjien myyntiaktiivisuudesta (1 = heikosti, 6= erinomaisesti).

Kohteen valmistamisessa asuntoesittelyyn välittäjä ja omistaja eivät voi kuitenkaan vaikuttaa kuin osaan välityskohteen ominaisuuksista, kuten seuraavista kahdesta esimerkistä voimme huomata.

"Kuitenkin heti kun pääsin rappukäytävään, haistoin monia ruuan tai rasvan aromeja. Luultavasti ihan vain siksi, että joku alakertalainen oli juuri kokannut koko suvulle. Tämä ei kuitenkaan ihan iskenyt minuun, vaikka joku saattaisi pitää sitäkin kotoisana lisänä."

"Seuraavaksi hissi pysähtyi yllättäen kolmannen kerroksen kohdalla ja aika epäsiistin näköinen mies avasi hissin oven. Pohdin vain näitä asioita, kuinka paljon kaikki ympäristötekijät vaikuttavat ostajalle tulevaan tunteeseen, jo mahdollisesti ennen asuntoon astumista."

Myyjät haluavat lähes poikkeuksitta asuntonsa näyttävän hyvältä. Asunnon siistiminen on yleisin keino tuoda esille myytävän kohteen hyviä piirteitä.

"Enimmät irtotavarat oli viety pois näytön ajaksi, joten kokonaisuus ei ollut liian tavarantäyteinen tai sekava, ja antoi sijaa mahdollisten ostajaehdokkaiden omille mielikuville asunnon eri mahdollisuuksista."

Viime aikoina myös Suomessa on yleistynyt ns. stailaus kohteen sisustusta uusimalla ja jopa pintaremontilla. Välitysliikkeen onkin hyvä tuntee stailausta tarjoavia yrityksiä asiakkaan mahdollisesti kysyessä sellaisesta palvelusta. Tällöin on ensisijaisen tärkeää kuitenkin korostaa kohteen myyjälle, ettei stailauksella saa piilottaa kohteen vikoja. (Nevala ym. 2013, 90.)

5.3 Asiakkaan kohtaaminen ja ensivaikutelma asuntoesittelyssä

Potentiaaliset asunnonostajat useimmiten kohtaavat välittäjän ensi kertaa asuntonäytelyssä. Tällöin jo ensivaikutelman välittäjästä tulisi olla mahdollisimman positiivinen ja olla osaltaan tukemassa kuvaa ammattimaisesta ja luotettavasta välitystoiminnasta. Sekä asiakkaat että välittäjän oma yritys kohdistavat kiinteistönvälittäjään odotuksia siitä, miten hänen tulee käyttäytyä ja miltä näyttää. Tämä on erityisen tärkeää, koska tietointensiivisellä alalla asiakkaan on vaikea arvioida palvelun laatua, esimerkiksi saako tämä kiinteistönvälitysyrityksestä sopivan palvelun. Suureksi osaksi laadun kokeminen onkin uskomusten, odotusten, välitysyritysten maineen ja henkilöstön varassa. (Alvesson 2001, 870; Ashforth & Humphrey 1993, 88–116.)

Asiakaspalvelijoissa henkilöityvät yrityksen arvot. Palveluhenkilöstön ulkoinen olemus on tärkeä, koska sillä luodaan tietty ensivaikutelma. Ulkoiseen olemukseen kuuluvat mm. pukeutumistyyli, kampausta, meikkaus ja yleinen siisteys. Yritykset pyrkivät jo rekrytoimaan yrityskuvaansa sopivia ihmisiä, ja eri aloilla on omia standardeja sille, millainen työntekijä on sopiva ja miltä kyseisen ammatin edustajan tulee näyttää. (Nguyen & Leblanc 2002, 245; Walker 1995, 8.) Kuten Loikkanen (2014, 13) toteaa: ”Kiinteistönvälittäjän työssä tulee olla siisti ulkoiselta olemukseltaan ja pukeutua asiaankuuluvasti. Täsmällisyys, reipas kädenpuristus ja silmiin katsominen asiallisen pukeutumisen lisäksi ovat itsestäänselvyksiä hyvän ensivaikutelman luomisessa.”

”Ensimmäisellä välittäjällä oli hyvä ja jämäkkä kädenpuristus ja toisella välittäjällä taas hieman löysä/veltto kädenpuristus.”

”Kiinteistönvälittäjä oli reipas nuori mies. Arvioin hänet hieman minua vanhemmaksi. Hän oli kohtelias ja ruskeat silmät pistivät heti silmään. Niillä silmillä hän varmasti hurmasi naisia. Välittäjä oli asiallinen ja helposti lähestyttävä.”

”Hän oli jo pelkästään olemuksellaan vakuuttava. Samoin Kivikartiotien välittäjä. Hänellä oli jopa puku päällä, samoin nahkaiset kiillotetut kengät ja erittäin siisti yleisolemus. Useissa vuokra-asuntojen näytöissä käyneenä, olen pannut merkille siistin pukeutumiskulttuurin alan ihmisten kesken. Oli sitten mies- tai naisvälittäjä, on jo ulkoinen olemus ollut erittäin siisti. Mutta kun mietin, että vastaan tulisi sotkuinen välittäjä, kyllä minulla menisikin aika pahasti maku asunnosta.”

”Asu ja välittäjä olivat kyllä kohteen mukaiset. Esitteli ja kätteli sekä teki hyvän ”avauskeskustelun”, jolla saatiin esittely käyntiin.”

”Molempien olemus oli siisti. Katsekontakti oli hyvä. Esiintymistyyli oli rauhallinen, toinen oli hieman levottomampi (vanhempi). Toisen välittäjän (nuoremman) tyyli oli varmempi. Molemmat välittäjät pyrkivät huomioimaan kaikki esittelyyn tulleet ihmiset.”

Esittelyissä on oltava kävijöille saatavilla esite, joka sisältää asuntomarkkinointiasetuksessa määritellyt vähimmäistiedot ja muut olennaiset tiedot asunnosta. Esite toimii tärkeänä tietolähteenä asunnon ostoa vakavammin harkitseville henkilöille. Mikäli ostajaehdokkailla on mahdollisuus saada kohteen myyntiesite internetsivulta, välitysliikkeen on varmistettava, että esite sisältää samat tiedot kuin paperimuotoinen esite. Esitteessä asunnon pohjakuva on oleellinen, ja siitä tulisi selvittää

asunnon oikeat mitat, kantavat rakenteet ja esimerkiksi hormien paikat. Asunto-osakkeen esittelyssä on esitteen lisäksi oltava nähtävissä asuntomarkkinointiasetuksen mukaan seuraavat asiakirjat:

- yhtiöjärjestys tai osuuskunnan taikka asumisoikeusyhdistyksen säännöt
- yhtiön tilinpäätösasiakirjat
- suunnitteilla tai rakenteilla olevan asunnon rakennustapaseloste
- asunnon pohjapiirros
- jos asunnon hallintaan saanti edellyttää kauppakirjan lisäksi muita sopimuksia; malli, näistä sopimuksista
- energiatodistus aina kun sellainen on saatavilla.

(Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2012, 35.)

Energiatodistus on tullut asteittain pakolliseksi vuodesta 2013 lähtien siten, että viimeisessä vaiheessa vuonna 2017 myös ennen vuotta 1980 käyttöön otetut omakoti- ja paritalot tulevat lain piiriin. Energiatodistusten tarkoituksena on auttaa ihmisiä vertailemaan asuntoja niiden energiatehokkuuden perusteella. (Energiatodistuksesta tuli tärkeä osa kiinteistönvälittäjän työtä 2013, 18–19.)

2000-luvulla on yhä enenevässä määrin teetetty kuntotarkastuksia asunto- ja kiinteistökauppojen yhteydessä. Vaikka kuntotarkastukset eivät ole lakisääteisiä, niiden puuttuminen voi olla merkittävä kaupan este. Kuntotarkastuksen teettäminen lisää asuntokauppaan turvaa. Hyvin tehty kuntotarkastusraportti auttaa välittäjää monella tapaa myyntityössä. Valveutunut ostaja näkee kuntotarkastusraportista, mitä asioita asunnossa on tarkastettu ja mitä seikkoja on jätetty tarkastuksen ulkopuolelle. Kuntotarkastusta ei pidä kuitenkaan sekoittaa kuntotutkimukseen, joka on kattavampi ja jossa usein joudutaan myös rikkomaan asunnon rakenteita. (Ahlberg 2013, 12–13.)

Asuntomarkkinointiasetus ei edellytä isännöitsijäntodistuksen saatavilla oloa vielä asuntoesittelyssä, mutta sen mukanaolo välittäjällä on yleensä tarkoituksenmukaista (Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2012, 35). Välittäjän on annettava ennen kaupan päättämistä toimeksiantajalle ja tämän vastapuolelle kaikki ne tiedot, joiden välittäjä tietää tai joiden hänen pitäisi tietää vaikuttavan kaupan päättämiseen.

”Sisälle mennessäni kiinteistönvälittäjä tuli toivottamaan minut ystävällisesti tervetulleeksi ja antoi viisisivuisen esitteen ja toivoi minun esittävän paljon kysymyksiä.”

”Välittäjien esitteissä oli myös suuria eroja. Ensimmäinen välittäjä oli teettänyt hienot ja siistit esitteet. Toinen välittäjä oli tyytynyt tulostamaan tietokoneelta esitteen tavalliselle paperille ja vähän oli mustekin vähissä, joten paikoitellen tekstistä ei saanut edes selvää ja fonttikin oli aika pieni.”

”Energiatodistuksen puuttumista (esitteen mukaan sellainen piti olla mukana) pidän miinuksena ja ainakin heikentää heti hieman luottamusta välittäjään. Mutta jos se sitten on seuraavassa esittelyssä jo välittäjällä mukana. Näinkin pieni asia vaikutti ainakin minuun.”

Eräs asiakaspalvelun laatua koskeva tutkimus (Bitner ym. 1990, 74–80) pyrki selvittämään asiakaspalvelijan käyttäytymisestä seikkoja, jotka erottavat erittäin hyvän palvelun heikommasta. Vaikka tutkitut asiakkaat olivat lentoyhtiöiden, hotellien ja ravintoloiden asiakkaita, tulokset ovat ainakin osittain sovellettavissa myös kiinteistönvälitysalalle. Kyseisen tutkimuksen mukaan esimerkiksi se, pystytäänkö vastaamaan asiakkaan erityistarpeisiin, on merkittävää. Asiakas voi tarvita erityistä palvelua esimerkiksi vamman, kielivaikeuksien tai sen takia, että hänellä on lapsi mukana asuntonäytössä. Näistäkin saatiin muutamia esimerkkejä selvityksessä.

”Kiinteistömaailman välittäjällä oli mielestäni tilannetaju kohdallaan, esim. hän haki vanhalle rouvalle penkin pyytämättä, jotta tämä sai kengät otettua pois helpommin.”

Myös asiakkaan kokemat yllätykset palvelutilanteessa vaikuttavat hänen kokemaansa palvelun laatuun. Epämieluisia yllätyksiä ovat esimerkiksi asiakaspalvelijan epäystävällisyys, asiakkaan diskriminointi tai jättäminen vaille huomiota. Mieluisia yllätyksiä voivat olla ylimääräisen tiedon, lisäajan tai lisäedun saaminen. (Bitner ym. 1990, 74–80.) Selvityksen asuntoesittelyissä kaikki kohtaamiset eivät alkaneet parhaalla mahdollisella tavalla: katsekontakteissa ja tervehtimisissä koettiin osittain puutteita.

”Hän huomasi selkeästi saapumiseni, joten olisin odottanut edes jonkinlaista kunnan silmäkontaktia tai kohteliasta nyökkäystä saapuessani paikalle, sillä nyt tuli heti alussa lähinnä epätervetullut olo.”

”Tutustuessani kohteeseen A, paikalle saapui myös muita kävijöitä. Välittäjä tervehti osaa, mutta ei kätellyt heistä yhtäkään, mikä oli mielestäni epäkunnioittavaa.”

”Välittäjä katsoi minuun päin, mutta ei reagoinut juurikaan vaan jatkoi keskustelua toisten kävijöiden kanssa.”

”Ensimmäisessä esittelyssä tultiin heti aluksi esittelemään itsensä ja kysyttiin jokaiselta henkilökohtaisesti, mitä haluaa ja mistä pitää tai ei pidä asunnossa. Toisessa näytössä tuli itselle vaivaantunut olo, kun astut sisälle asuntoon, ja välittäjä vain vilkaisee päin. Lisäksi oli minusta hieman ahdistavaa, sillä heti väkinäisen tervehtimisen jälkeen alettiin ottaa henkilötietoja ylös.”

Säädösten mukaan välityслиikkeen keskeinen velvollisuus esittelyissä on valvontavollisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että tulee valvoa ettei esittelyissä varasteta tai rikota omaisuutta. (Nevala ym. 2013, 94.) Asuntoesittelyyn mukana tulevat lapset saattavatkin aiheuttaa huolta välittäjälle, ja hän joutuu usein tasapainoilemaan valvontavollisuuden ja asiakasystävällisyyden välillä, mitä seuraavat kaksi havaintoa kuvaavat.

”Kun sitten toiseen näyttöön saapui vielä mukaan mies kolmen, noin 8-12-vuotiaiden tyttärien kanssa, asunnon esittely tuntui loppuvan kuin seinään. Välittäjän naama suorastaan venähti, kun tytöt astuivat asuntoon, ja ennen itsensä esittelemistään, hän vannotti tyttöjä, ettei mihinkään saa koskea. Loppuajan hän juoksi tyttöjen perässä ympäri asuntoa vahtien, etteivät he koske mihinkään, ja kun yritin kysyä välittäjältä kysymyksiä remonteista, hän keskeytti kolme kertaa lauseeni huutaen tyttöjen perään.”

”Lasten annettiin tutkia ympäristöä rauhassa, eikä kielletty koskemasta paikkoihin, mikä loi omaltaan hyvää tunnelmaa, sillä lapsiperheille asunto oli ensisijaisesti tarkoitettukin ja samalla näki, kuinka hyvin lapset kohteessa viihtyivät.”

Välittäjän kannattaa varata riittävästi aikaa asuntoesittelyihin, jotta hänelle ei tule kiire mahdolliseen seuraavaan näyttöön tai jotta myyjät eivät ehdi palata asuntoon liian aikaisin.

”Olimme paikalla ennen välittäjää, mikä tuntui vähän oudolta; mielestäni välittäjän pitäisi olla ajoissa paikalla, ettei asiakas joudu vahingossakaan odottamaan.”

”Ainoat asiat, joista jäi negatiivinen olo ensimmäisessä näytössä, oli mm. se, että välittäjä kertoi, että asunto myydään avioeron takia. Tämä ei muuten olisi ollut niinkään negatiivista, mutta näytön aika loppui kesken, jolloin toinen asunnon omistaja tuli paikalle ruokaostostensa kanssa, ja tuli itselle vähän kiusallinen olo.”

5.4 Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa asuntoesittelyn aikana

Kiinteistönvälitysalalla tarvitaan kykyä ymmärtää asiakkaita ja tulla toimeen erilaisien ihmisten kanssa. Kun esitellään erilaisia välityskohteita tai perustellaan hintapyyntöjä, tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja. Neuvottelutaitoja tarvitaan etenkin hankalissa asiakaspalvelutilanteissa.

Asuntoesittelyn alussa tilanne on usein jännittynyt, ja välittäjän tehtävä on saada jännitys laukeamaan. Sopiva jutustelu ja kysely lievittävät jännitystä. Esittelykieroksen aikana tulisi kyselemällä saada selville mahdollisimman paljon asiakkaista ja heidän tarpeistaan, peloistaan, odotuksistaan ja toiveistaan. Asiakas on usein myös kaksoisroolissa, sekä vanhan kodin myyjänä että uuden ostajana. (Loikka-nen 2014: 10–11.)

Seuraavat esimerkit kuvaavat hyviä esittelykokemuksia ja välittäjien saamia hyviä arvioita vuorovaikutustaidoistaan. Positiiviseen kokemukseen liittyivät välittäjän hyvin tekemät kotiläksyt eli kohteeseen ja esitteeseen tutustuminen huolellisesti etukäteen sekä ystävällinen käytös ja helposti lähestyttävyys. Näitä olivat myös välittäjän innostus ja huomion antaminen kävijöille sopivasti näiden tarpeiden mukaan.

”Molemmista välittäjistä sai sen kuvan, että he ovat todella tutustuneet kohteeseen ja tuntevat sen hyvin.”

”Hän muisti kohteen tiedot ulkoa, eikä lukenut esitteestä tietoja. Esitettä lukeva välittäjä olisi mielestäni hyvin epäluotettavan tuntuinen.”

”Vastaanotto oli lämmin ja tunsin oloni alusta alkaen hyvin tervetulleeksi esittelyyn. Kiinteistönvälittäjä tuntui nauttivan työstään ja hänestä oli havaittavissa suurta ammattitaitoa. Pidin erityisesti hänen tavastaan kertoa konkreettisia hyötyjä ja haittoja asunnosta ja asuinalueesta.”

”Käytännönläheisten esimerkkien esittäminen välitystilanteissa on suurta plussaa. Esimerkiksi kun yksiön välittäjä kertoi ystävänsä tyttären asuvan lähellä kohdetta, ja että hän on viihtynyt hyvin, näytti potentiaalisilta ostajilta löytyvän heti enemmän mielenkiintoa. Tällainen luo omasta mielestäni aina varmempaa kuvaa itse kohteesta, kun mukaan saadaan muiden ihmisten kokemuksia, eikä vain mustaa valkoisella.”

”Kiinteistönvälittäjänä oli tässä kohteessa hieman vanhempi nainen, joka oli erittäin ystävällisen oloinen. Hänen kanssaan oli helppo kommunikoida ja esittää kysymyksiä. Hänestä näkyi, että oli ollut alalla jo pitkään ja todellakin osasi hommansa. Hän ei tietenkään voinut koko ajan olla jokaisen perässä esittelemässä kohdetta, koska katsojia oli niin monta. Hän kuitenkin pyrki mahdollisuuksien mukaan huomioimaan jokaista katsojaa ja esittelemään kohdetta silloin tällöin. Hän oli ystävällisesti kiittämässä käynnistä kun katsojat lähtivät, hän kysyi katsojien mielipiteitä kohteesta ja pyysi olemaan häneen yhteydessä ja jos tulisi lisäkysymyksiä. Mielestäni hänestä huokui ammattitaitoisuus ja aito kiinnostus työtä kohtaan.”

”Yhteistä näillä kahdella kiinteistönvälittäjällä, kuten kaikilla aiemmillakin tapaamillani olivat ystävällisyys ja hyvät käytöstavat. En ole ikinä törmännyt työkeään tai muuten negatiivisella tavalla mieleen jääneeseen välittäjään vaan olen aina saanut asiallista ja ystävällistä palvelua.”

”Tämä näyttö olikin hyvin miellyttävä. Välittäjä esitti muutamia kysymyksiä myös minulle, jotka tekivät näytöstä henkilökohtaisemman. Hän antoi minulle myös omaa aikaa tutustua asuntoon, mutta oli silti koko ajan tavoitettavissa. Kysellessäni asunnosta välittäjä ei tutkinut esitettä, vaan kertoi hyvinkin tarkkaan asunnon tietoja muististaan.”

Välittäjän toiminta koettiin joissakin näytöissä välinpitämättömäksi. Välinpitämättömyyden syiksi arveltiin mm. kohteen venynyttä myyntiaikaa ja lukuisia muita myytävänä olevia kohteita. Osassa opiskelijoiden kuvauksia ei esitetty arveluita siitä, mistä välittäjän havaittu välinpitämättömyys johtui. Välinpitämätön käyttäytymisen saattoi ilmetä esittelyinnon vähäisyytenä tai riittämättömänä paneutumisena kohteeseen. Viimeisessä esimerkissä näkyy sangen negatiivinen kokemus, jollaisia aineistossa ei juurikaan esiintynyt.

”Kiinteistövälittäjän tavasta puhua ja kommunikoida huomasi melko pian, ettei hänellä ollut enää kiinnostusta eikä halua myydä kyseistä kohdetta.”

”En kokenut tätä esittelytilannetta erityisen ammattitaidolla suoritetuksi, asiakkaan kohtaaminen jäi vajaaksi ja esittelyn kulku oli sekavaa eikä johdonmukaista, tiesin melkein kohteesta enemmän kuin mitä itse myyjä.”

”Toisessa näytössä puolestaan ei juuri osoitettu kiinnostusta hakijoita kohtaan. Myyjä ei tuntenut olevan kovin kiinnostunut myymään kohdetta, eikä kiinnostunut hakijoistakaan.”

”Suuren firman esittelijällä tuntui olevan monta rautaa tulessa, hän tuli viime hetkellä, luki paperista tiedot, ei tiennyt talon varastoista, päästi meidät asiakkaat keskenään tutkimaan mihin asunnon avaimella pääsi.”

”Asunnon esittelijällä tuntui olevan mielessä milloin kehtaisi laittaa oven lukkoon ja siirtyä eteenpäin.”

”Kävijöiden kysymyksille pyöriteltiin silmiä ja vastaukset olivat hyökkääviä ja jopa työkeitä. En itsekään saanut esittämiini, erityisesti rakennusteknisiin kysymyksiin asiallisia vastauksia.”

Seuraavat esimerkit paljastavat sen usein todetun seikan, että huumori on vaikea laji asiakaspalvelutilanteessa. Huumoria pitäisikin käyttää harkiten asiakaspalvelutilanteissa etenkin silloin, jos asiakkaat eivät ole välittäjälle tuttuja ennestään. Hyvä tilannetaju auttaa tässäkin asiassa ja oman toiminnan mukauttaminen erilaisten asiakkaitten tarpeisiin sopivaksi.

”Kun olimme jo jonkin aikaa pyörineet asunnossa, välittäjä tokaisi ”ei jäädä sinne haaveilemaan”, mikä oli tarkoitettu vitsiksi. Välittäjällä on hieman hio- mista huumorin käytössä.”

”Toisen näytön välittäjältä ei vitsiä olisi saanut edes väkisin, ja itselle tuli olo, kuin olisi ei-toivottu vieras jonkun asunnossa.”

”Ensimmäisen kohteen välittäjä taas oli enemmänkin rempseä vitsinvääntäjä.”

”Myöskin suuren lainan ottaminen talon ostoa varten on vakavasti harkittava asia, eikä mikään vitsailun kautta tehtävä nopea päätös.”

”Esitimme kuitenkin joitakin kysymyksiä kuten, että kuinka lämmin vesi, johon välittäjä vastasi, että se tulee hanasta. Mielestäni joitakin myyntitilan- teita voi hoitaa huumorilla, mutta tässä asiayhteydessä se ei ollut kovinkaan hyvä veto.”

”Lisäksi minua kummastutti hänen huumorintajunsa puute. Toinen pariskunta havaitsi, että alakerran yhdessä komerossa oli seinään asennettu käsienpesu- allas, ja he naurahtivat, etteivät olleet ennen nähneetkään lavuaaria sellai- sessa paikassa. Välittäjä totesi heidän vitsiinsä kuivasti, että kannattaisi ottaa huomioon, että komero on ennen ollut kolmas vessa.”

Seuraavaksi käsitellään sitä, miten opiskelijat arvioivat kävijöiden iän mahdollisesti vaikuttaneen tai näkyneen esittelytilanteissa. Näitä arvioita oli melko vähän, mikä ehkä johtui siitä, että opiskelijat olivat usein ”oikean ikäisiä” kävijöitä kyseisiin asuntoihin.

”Mielestäni Kiinteistömaailman välittäjä oli miellyttävämpi ja hieman helpommin lähestyttävä. Tähän voi vaikuttaa oma ikäkin, sillä jollain tapaa on helpompi lähestyä nuorta kuin vanhempaa välittäjää.”

”Välittäjä myös asennoitui selvästi eri tavalla eri kävijöihin; minua ja muita nuorempia (alle 30-vuotiaita) kohtaan ei oltu ystävällisiä, sillä emme selvästikään näyttäneet välittäjän mielestä tarpeeksi varakkailta ostamaan kyseistä asuntoa. Sen sijaan potentiaalisen näköisiä kävijöitä kohdeltiin mukavammin ja heidän kanssaan rupateltiin.”

”Itseäni tämä tavallaan ärsytti siihen nähden, että tuntui siltä kuin välittäjä olisi luottanut liikaa tähän tuttavallisuuteen ja unohtanut asiallisuuden ja ammattimaisuuden; minä puolisoni kanssa olimme kuitenkin potentiaalisia talonostajia, eivät vanhempani.”

”Kiinteistömaailman välittäjä osasi ottaa keskustelussa huomioon asiakkaan iän ja kertoi eri asioita eri-ikäisille pohjautuen asiakkaan mahdollisiin aiempiin kokemuksiin asuntokaupasta.”

Myös asuntoesittelyssä käyneiden katselijoiden sukupuolella arveltiin olevan vaikutusta kiinteistönvälittäjän toimintaan. Näitä huomioita esitettiin melko vähän.

”Poikaystäväni oli siis kanssani esittelyissä ja oli hauska huomata, että molemmat välittäjät tuntuivat juttelevan enemmän minulle, vaikka poikaystäväni on selkeästi vanhempi ja vanhemman näköinen kuin minä. Ehkä välittäjät ajattelivat, että nainen on hankalampi ja päättää, joten he yrittivät vakuuttaa minua. Tai sitten se tulee ihan vain luonnostaan sen enempää ajattelematta.”

”Tässä esittelyssä pariskuntien puheenvuoroja käyttivät pääsääntöisesti miehet, jotka tulivat paremmin luonnostaan juttuun lähes jethromaisen henkilön kanssa.”

Seuraavat kolme esimerkkiä valottavat sitä, miten muut asuntoesittelyssä kävijät koettiin. Muita kävijöitä ja välittäjän suhtautumista heihin oli kommentoitu hyvin vähän. Annetut kommentit liittyivät tasapuolisuuteen välittäjän huomion saamisessa sekä nähtävissä olleeseen orastavaan kilpailutilanteeseen kävijöiden kesken.

”Välittäjä viihtyi tiettyjen paikalla olijoiden keskuudessa välillä turhankin pitkään ja jäi usein ns. suustaan kiinni, puhuessaan paikoin pahasti asian vierestä. Tuntui siltä, että hän hakeutui lähtökohtaisesti ”omiensa” seuraan. Tästä joutuivat muut paikalla olijat kärsimään, sillä monet selkeästi odottelivat omaa puheenvuoroaan ja tilanne tuntui ulkopuolelta tarkasteltuna vaivaantuneelta.”

”Näytön kokonaiskuva oli lopulta ihan hyvä. Näyttö hoidettiin ammattitaitoisesti ja kaikkiin näyttöön osallistuneisiin suhtauduttiin tasavertaisesti. Asunto ei tosin tainnut mennä heti laakista kaupaksi, sillä samasta asunnosta järjestetään näyttöä tänä viikonloppuna.”

”Asunto tyyliältään on käsitykseni mukaan sellainen, joka menee suhteellisen helposti ja nopeasti kaupaksi. Se oli myös esittelyn ilmapiiristä aistittavissa. Ihmiset tuntevat olevansa kilpailutilanteessa, jossa toiset näytössä olevat ovat kilpailijoita. Tarkoitan tällä, että ihmiset supisevat keskenään ja ovat varuillaan. Vilkuillaan toisia olan yli ja kytätään toisten tekemistä. Kiinteistönvälittäjän huomiosta kilpaillaan, hiihtämällä hänen perässä ja kysymässä merkityksettömiä kysymyksiä”.

5.5 Myyntityö

Kiinteistönvälityksessä tarvitaan myyntiosaamista. Tutkimusten valossa hyvää tulosta tekevä myyjä on adaptiivinen eli hän osaa sopeuttaa koko ajan toimintaansa asiakkaalleen sopivaksi. Kysymysten avulla ja asiakasta aktiivisesti kuuntelemalla myyjä pääsee perille asiakkaan tilanteesta ja tarpeista ja voi löytää asiakkaalle sopivan ratkaisun. Tämä on tärkeää myös siksi, että asiakas haluaa tulla kohdelluksi yksilönä (vrt. Castleberry & Shepherd 1993, 35; Johlke 2006, 317; Kairisto-Mertanen 2003, 42; Shoemaker & Johlke 2002, 118–123.)

Tarvekartoitus on tärkeä vaihe onnistuneessa myyntityössä. Haettavan asunnon käyttötarkoitus, eli ollaanko hankkimassa omaa kotia vai sijoitusasuntoa, vaikuttaa asiakkaan kohteeseen liittyviin odotuksiin. Sijoitusasunnoissa ostopäätös perustuu usein enemmän faktoihin kuin oman kodin hankinnassa, jossa tunnuseikoilla on suuri merkitys.

Seuraavaksi tarkastellaan sitä, miten kiinteistönvälittäjät selvisivät myyntiosaamisen näkökulmasta. Aiemmin jo kuviossa 4 kuvattiin kiinteistönvälittäjien saamia kokonaisarvioita myyntiaktiivisuudesta. Saadut arviot vaihtelivat asteikolla 1–6, jossa 1 vastaa heikkoa ja 6 erinomaista myyntiaktiivisuutta. Arvioiden mukaan myyntiaktiivisuudessa oli siis kehitettävää. Seuraavaksi esitetään sanallisia arvioita välittäjien myyntiosaamisesta.

”Ihmiset ovat tietenkin erilaisia ja hyvä kiinteistönvälittäjä osaa omaa käyttäytymistään muokata asiakkaan käyttäytymistyylin mukaan siinä missä muutkin myyntityön ammattilaiset.”

”Lisäksi ensimmäinen välittäjä tuntui oikeasti olevan kiinnostunut tarpeistamme sekä tulevaisuuden suunnitelmistamme, ja kertoessaan asunnosta hän muokkasi asuntoa tarpeisiimme sopivaksi.”

”Kumpikaan esittelijä ei kysynyt, mitä asiakas etsii. Esittelijät tyytyivät vain toteamukseen, ettei tämä ole juuri sitä mitä etsin tai että tämä on liian kallis. Kumpikaan ei tuonut esiin, että heillä olisi muitakin asuntoja tai tiedustellut tarkemmin mitä asiakas etsii.”

”Kumpikin välittäjistä tuntui hieman taantuneen siihen, etteivät asunnot mene kaupaksi, eivätkä täten vaikuttaneet hirveän innostuneelta kauppittelemaan asuntoja näyttöhetkellä. Kumpikaan välittäjistä ei kyselty millaista asuntoa haemme tai yrittänyt ehdottaa mitään muita kohteita.”

”Jälleen kerran tarvekartoitus jäi aika pienelle välittäjän taholta. Miksi se voi olla niin vaikeaa kysyä pari kolme kartoittavaa kysymystä. Jos tämä asunto ei nyt kiinnostanut, niin välitysyriyksellä on varmasti salkussa muutama muukin kämppä. Seurasin tilannetta sivusta. Nuori nainen etsi itselleen asuntoa ja sijainti ei oikein miellyttänyt, mutta olivat tulleet mielenkiinnosta katsomaan, koska asunnon koko oli riittävä. Välittäjän olisi tässä kohtaa pitänyt selvittää, miltä alueelta nainen toivoi löytävänsä asunnon ja ehdottaa lähellä olevia mahdollisia kohteita ja sopia mahdollinen näyttö tai ottaa yhteyshetket ylös, mutta ei vaan onnistunut.”

”Välittäjät tekevät sen virheen aina, että he keskittyvät myymään vain esittelykohdetta. Jos he tekisivät muutaman kartoituskysymyksen, niin he voisivat tarjota jotain toista, ko. asiakkaalle sopivampaa kohdetta.”

”Välittäjä ei antanut minkäänlaista ideoita, miten asuntoa olisi voitu käyttää eri tilanteissa.”

Asiakassuhdetta ylläpitävä ja kyselevä myynnillinen toimintatapa on tilastollisesti erittäin merkittävästi yhteydessä myyjän suoriutumiseen. Asiakkaan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa kriittisiä kohtia ovat asiakkaan tarpeen tunnistaminen, vastaväitteiden käsittely ja asiakkaan ostopäätöksen kysyminen. Pelkkä empaattinen kuuntelu ei riitä, vaan kauppooja tulee saada aikaan. Tärkeä vaihe on huomata asiakkaan valmius päättää kauppa. Nämä asiakkaan ”ostosignaalit” voivat olla ilmeitä, eleitä tai sanoja. (Kairisto-Mertanen 2003, 47–50.) Asuntokaupassa on tyypillistä, että ostopäätöksen syntyminen vie yleensä pidemmän aikaa.

Opetushallituksen kiinteistönvälitysalan ammattitutkinnon perusteissa myyntityön hallinnan esitetään koostuvan kuviossa 5 olevista vaiheista ja osaamisista. Välittäjän tulee huolella valmistautua asiakaskohtamiseen. Asiakasta tulee kuunnella aidosti, jotta osaa arvioida asiakkaan tarpeita. Asiakkaan ostotarpeen analysointi pitää tehdä yhdessä asiakkaan kanssa. Tässä aktiivinen kysely ja kuunteleminen ovat tärkeitä. (Opetushallitus 2011, 18–19).



KUVIO 5.

Myyntityön hallinnan vaiheet kiinteistönvälityksessä (Opetushallitus 2011, 18–19).

Seuraavaksi tulee arvioida välitettävänä olevan kohteen vastaavuutta asiakkaan tarpeisiin. Jos välitettävä kohde ei sovellu parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaan tarpeisiin, välittäjän kannattaa ehdottaa mahdollisia muita kohteita. Myyntitilanteissa asiakas todennäköisesti esittää vastaväitteitä ja huolenaiheita, mitkä myyjän pitää käsitellä asiallisesti asiakasta arvostaen ja oikeisiin tietoihin perustuen. Neuvottelujen edettyä riittävän pitkälle kiinteistönvälittäjän tulee esittää asiakkaalle tarjouksen tekemistä tai kaupan päättämistä. Lopputuloksesta riippuen hänen tulee ottaa asiakkaaseen yhteyttä sopimuksen mukaisesti. (Opetushallitus 2011, 18–19). Myyjän henkilökohtainen suhde asiakkaaseen ja myyjän nauttima luottamus ovat tärkeässä asemassa (ks. esim. Joseph, Stone ja Anderson, 2003, 81–91). Myös kiinteistönvälittäjän tulee saada asiakas oivaltamaan arvonsa asiakkaalle, jotta asiakas ottaa vakavasti välittäjältä saamansa neuvot. Suoritettu LKV-tutkinto voi olla osaltaan lisäämässä luottamusta välittäjän ammattitaitoon.

Hyvillä myyjillä on käytössä erilaisia myyntityylejä ja argumentointiperusteluita. Nyt kyseessä olevan selvityksen asuntojen näyttötilanteet olivat liian lyhytkestoisia, jotta olisi voitu nähdä, mukauttavatko kiinteistönvälittäjät tyyliään asiakkaiden mukaan. Seuraavissa esimerkeissä näkyy välittäjien eri tyyliä. Niistä viimeisessä esimerkissä ilmenee asiakkaan vastaväitteen heikko käsittely.

”Vertailuna välittäjien tyylistä, ensimmäinen välittäjä toimi enemmän fiilis-pohjaisesti ja ”myi” ajatusta ja tunnetta. Hän kehui asunnon ilmettä ja oli tunteisiin vetoava. Toinen taas käytti enemmän teknistä faktatietoa ja asunnon ominaisuuksien myyntiä. En tiedä kumpi tyyli on parempi, mutta jotenkin voisi kuvitella kun ostetaan asuntoa, halutaan juuri sitä kotifilistä joten uskoisin ensin mainitun olevan tehokkaampi yleisellä tasolla.”

”Olen huomannut aikaisempien kokemusteni perusteella, että välittäjän sukupuoli vaikuttaa jonkin verran heidän tapaansa myydä asuntoa. Naisvälittäjät näissäkin näytöissä ottavat enemmän henkilökohtaista kontaktia asiakkaisiin, kuin miesvälittäjät. Molemmat naisvälittäjät pyrkivät ”myymään” asuntoa kehumalla ja vetoamalla tunteisiin. Miesvälittäjät ikään kuin kertovat enemmän kylmiä faktoja asuntoon ja yhtiöön liittyen.”

”Omakotitalon välittäjällä on isompi provisio kohteen myynnistä, joten kauppaakin halutaan tehdä, ja sen huomasi välillä hieman tyrkyttävästä asenteesta. Toisessa tapauksessa taas kauppahinta, ja tätä kautta välittäjän palkkio olivat pienempiä, joten kohteessakaan ei välttämättä jakseta paneutua niin huolella.”

”Tähän sain vastauksen että: ”Ei ihmiset nykyään halua metsätontteja. Ja voihan tähän muutaman omenapuun vaikka istuttaa.” Tällainen vastaus ihmetytti, sillä me kaksi juuri todistimme, että emme halua peltotonttia, vaan metsätontin, joten tällainen yleistäminen tuntui hieman oudolta. Sama juttu kävi autotallista keskustellessamme; autotallin puuttuminen oli meille suuri miinus, mutta tähänkin välittäjä vastasi, että ihmiset eivät nykyään halua autotalleja, koska niitä ei kuitenkaan jaksaa käyttää.”

Osa asuntoesittelyistä oli arvioijien mielestä nimenomaan asuntojen esittelytilanteita eikä myyntitilanteita.

”Kiinteistövälittäjä sitä vastoin antoi asiakkaiden itse kierrellä eikä kertonut itse kohteesta paljoakaan. Asiakkaiden piti siis itse kysellä todella paljon, jos he halusivat saada tietoa asunnon ratkaisuista tai asuinalueesta. Kiinteistövälittäjästä sai sellaisen kuvan, että hän uskoo siihen, että asunto myy itse itsensä.”

”Tuntui myös siltä, että asunnon sen hetkinen omistaja kertoi ja kauppassa asuntoa halukkaammin niiden muutaman paikalla viettämänsä minuutin aikana, kuin kiinteistönvälittäjä koko esittelyn aikana.”

”Koska välittäjät olivat keskenään todella erilaisia ja uskoakseni miespuolisella välittäjällä oli paljon enemmän kokemusta alalta kuin naispuolisella, niin olisin odottanut paljon parempaa esittelyä ja myyntityötä miespuoliselta välittäjältä.”

”En ole käynyt aikaisemmin myytävien asuntojen näytöissä ja olisin ehkä ajatellut, että välittäjät ovat enemmän myyntiorientoituneita. Varsinkin kun ottaa huomioon tämän hetkisen markkinatilanteen tulisi myyjän panostaa enemmän myyntikykyihinsä, koska asunnot harvoin myyvät itse itseään tällä hetkellä.”

”Ensimmäinen kohde keräsi hurjasti katsojia paikalle, jolloin välittäjä oli lähinnä enemmänkin ovimies kuin myyvä välittäjä”.

”Hyvää tässä oli myös se, ettei välittäjä lupaillut yhtään mitään vaan kertoi mielestäni totuuden talon kunnosta. Kuitenkin myynnillisesti välittäjä oli taitamaton monisteen jakaja esittelyssä. Tosin tekninen tietämys ja tuoteosaaminen olivat hyvin hallussa.”

”Ensimmäinen välittäjä ehkä sai enemmän luotua mukavaa ja tuttavallista tunnelmaa, mutta ainakin minun silmissäni tämä tapahtui myynnin kustannuksella.”

”Kiinteistönvälittäjä olisi voinut olla aktiivisempi myymään asuntoa. Hänestä sai kuitenkin hyvin rehellisen kuvan, sillä hän esitteli asunnon juuri sellaisena kuin se oli eikä kaunistellut esimerkiksi maalattujen seinien pieniä virheitä.”

Keckin, Leighin ja Lollarin (1995, 17–32) tutkimuksessa selvitettiin kriittisiä menestystekijöitä myyntityössä. Seuraavat tekijät nousivat merkittävimiksi menestyksessä: myyntityöstä ja asiakkaiden kanssa työskentelystä nauttiminen, valmius tehdä paljon työtä, sinnikkyys ja kyky myydä. Kymmenen tärkeimmän menestystekijän joukossa olivat myös halu ansaita hyvin ja tuotteiden laaja tuntemus. Halu ansaita rahaa oli tilastollisesti tärkein tekijä, joka erotti hyvää tulosta tekevät myyjät muista. Myös työtoverien tunnustus ja arvostus oli tilastollisesti merkittävä erottava tekijä. Vertailu työtovereihin oli usein tärkeä motivaatiotekijä niille henkilöille, jotka ylsivät korkeisiin myyntituloksiin. Myynnistä ja asiakkaiden kanssa työskentelystä nauttimisessa oli suuret erot. Korkeaa myyntitulosta tekevät myyjät nauttivat selvästi enemmän myymisestä ja asiakkaiden kanssa työskentelystä kuin heikosti suoriutuvat. Myymisestä siis nautti, kun sen osaa ja siitä palkitaan.

Myyntiosaaminen perustuu niin ihmisen henkilökohtaisiin ominaisuuksiin kuin oppimiseen. On myönteinen seikka, että myyntiosaamista voidaan myös oppia. Esimerkiksi sinnikkyys asiakashankinnassa ja kaupan päättäminen voivat olla työssä opittuja kompetensseja. Saatu palaute, koulutus ja yrityksen sosiaalistamisprosessit ovat tässä tärkeitä. Mitä edellä on kerrottu myyntiosaamisesta, on koskenut yleisesti myyntityötä. Voidaan kuitenkin olettaa, että mainitunlainen osaaminen antaa onnistumisedellytyksiä myös välittäjän myyntityössä.

5.6 Asuntoesittelyssä kävijöiden kysymysten ja huolenaiheiden käsittely

Välittäjän on annettava ennen kaupan päättämistä toimeksiantajalle ja tämän vastapuolelle kaikki ne tiedot, joiden välittäjä tietää tai joiden hänen pitäisi tietää vaikuttavan kaupan päättämiseen. Asuntoesittelyssä välittäjän ei vielä tarvitse kuitenkaan huomata kertoa kaikista yksityiskohdista. Yleisesittelyissä ei ole tarpeen esitellä ilman erityistä syytä esim. kellaritiloja. Ennen ostopäätöstä on kuitenkin tarjottava ostajalle mahdollisuutta tutustua niihin. (Nevala ym. 2013, 95.) Välittäjän tutustuminen ennakkoon kohteen kaikkiin tiloihin voi kuitenkin olla omiaan lisäämään kävijöiden arvostusta välittäjän osaamista kohtaan.

”Välittäjä oli ystävällinen, mutta jotenkin lannistuneen oloinen. Hän ei ollut paneutunut rakennuksen muihin tiloihin. Kysyttäessä hän näytti ne pohjapiirustuksesta, mutta ei tiennyt miten niihin pääsee ja mitä niissä oli. Samoin hän ei tiennyt miten tontilla olevat rakenteet jakautuivat yhteiseksi ja asunto-kohtaisiksi.”

”Hän kertoi asunnosta vakuuttavasti, mutta ehkä hieman pintapuolisesti. Ihmiset kysyivät tarkentavia kysymyksiä ja saivatkin kyllä yleensä hyvän vastauksen. Vertauksena edellinen näyttö, jossa samaan kysymykseen välittäjä vastasi kellarin häkkivaraston neliömäärän, sen hyllyvarustelun, kylmäkellarin ja lukitun polkupyörä/urheiluvälinevaraston ja oli heti lähdössä näyttämäänkin.”

”Ehkä välittyi kuva, ettei hän oikein jaksa keskittyä, kun kuhinaa on niin paljon ja samat asiat saa selittää moneen kertaan, kun niitä kysytään.”

”Koska välittäjä ei osannut vastata kysymyksiin, hän pyysi asiakkaalta sähköpostiosoitteen ja lupasi selvittää esimerkiksi mitä talossa olevat muut varastotilat ovat.”

Välittäjän on hyvä olla perehtynyt välityskohteen lähipalveluihin. Tähän on saatavilla avuksi nykyään myös paikkatietotyökaluja, joilla kiinteistönvälittäjä voi saada haluamaansa alueinformaatiota kartalle. Kartasta voi saada tietoa esimerkiksi tehdyistä asuntokaupoista, myynnissä olevista omista ja kilpailijoiden kohteista hintatietoineen, alueen väestön demografiasta ja kyseisen asuinalueen palveluista. Hyödyllistä tietoa alueen palveluista ovat etenkin päiväkodit, koulut, kaupat ja joukkoliikenteen reitit. (Tunnetko pelikenttäsi 2013, 34.)

”Muita kävijöitä oli yhteensä kolme pariskuntaa, jotka pääasiassa vain katselevat ja keskustelivat keskenään. Yksi pariskunnista esitti kysymyksiä, heistä huomasin, että he olivat kiinnostuneita kohteesta. Ensin he miettivät lähipalveluita, missä on lähin koulu ja päiväkot. Välittäjä vastasi asiantuntevasti lähipalveluiden sijaitsevat aivan lähellä, mainitsi myös kauppojen läheisyydestä sekä erittäin hyvistä ulkoilumahdollisuuksista mm. laskettelurinteestä, tenniskentästä sekä lenkkipoluista. Välittäjä kertoi asiakkaille myös hyvin kulkevasta paikallisliikenteestä, bussipysäkki on 100m päässä talosta. Bussi kulkee suoraan keskusta.”

”Kiinteistönvälittäjät eivät osanneet vastata kaikkiin kysymyksiin, mutta he rupesivat esittämään oletuksia, esim. tulevaisuuden rakentamisen suhteen, ja siihen onko alue rauhallinen. Lähimmän yleisen leikkipuiston ja koirapuiston sijaintia välittäjä ei tiennyt.”

”Toinen puute välittäjissä mielestäni on, etteivät he viitsi selvittää myytävän kohteen ympäristöä kaikilta osin. Tarkoitin tällä esim. lähin yleinen leikkipuisto, lähin koirapuisto (aika monella on koira), lähimmät urheilumahdollisuudet (palloilu- ja kuntosalit). Johtuuko tämä siitä, että kaikilla on liian paljon kohteita myytävänä vai saamattomuudesta?”

”Kysyessäni naapurustossa olevasta asunnosta, joka myös on myynnissä, välittäjä tuntui loukkaantuvan, koska hän ei ollut tietoinen kyseisestä asunnosta.”

Asuntokaupassa kaupan kohteena on usein asuntoja, joihin kohdistuu normaaleja korjaustarpeita niiden ikääntymisestä johtuen. Suomen asuntokanta on enenevässä määrin sen ikäistä, että esimerkiksi putkiremonttien tarve tulee ajankohtaiseksi. Asunnoissa voi olla myös rakentamisajankohdalleen ominaisia rakentamistavan ratkaisuja (esimerkiksi 1970-luvun piilosokkelirakenteet), jotka korjaamattomina aiheuttavat tyypillisesti home- ja kosteusvaurioita. Tällaisten riskien toteutuminen aiheuttaa usein korjaustarpeita, jotka hinnoitellaan vähintään kymmenissä tuhansissa euroissa. (Keskitalo 2012, v, vi.)

”Välittäjä kertoi, mitä remonteja kohteeseen oli tehty ja miten se on rakennettu sekä suhteessa siihen miten yleensä rakentamivuonna on rakennettu.”

”Asunnoista tehdyistä ja tulevista remonteista kysyttiin, ja niihin välittäjä ei mielestäni vastannut kunnolla, vaan kierteli kysymyksiä. Lisäksi sähkön kulutusta kysyttiin, ja siihenkin välittäjä antoi todella ympäröivään vastauksen, ja itselle tuli tunne, ettei välittäjä edes tiennyt vastausta.”

”Asunnossa on lisäksi seuraavan vuoden aikana alkamassa laaja koko kerrostalorakennuksen laajuinen putkiremontti, eikä siitä ollut tarjolla mitään päivitettyä tietoa. Asuntovälittäjän mukaan lopullista aikataulua ei ollut vielä sovittu. Tämän takia useammat asunnon remonttiin liittyvät faktat perustuivat olettamuksiin, eikä asioista ollut täysin varmaa tietoa.”

”Kävijät esittivät kysymyksiä laidasta laitaan ja välillä välittäjällä tulikin vähän kiire vastailemaan kaikkien kysymyksiin, kun yksi liittyi keittiön kaappeihin ja toinen suihkutilojen pinnoitteisiin. Huolta esiintyi erityisesti tulevista remonteista ja taloyhtiöstä yleensä.”

”Kaikki pysähtyivät jo heti ulkona lukemaan kuntoraporttia. Kaikki kysymykset tulivat heti ulkona jo ennen sisälle käyntiä. Asiakkaat hävisivät huoneisiin, välittäjän seistessä pihalla. Ohjasi kyllä aluksi eteisestä alakertaan ja yläkertaan. Taloon tutustumisen jälkeen kaikki poistuivat omiin autoihinsa kysymättä enää mitään. Mielestäni tuo raportti pelästytti ostajat. Raportin tarkastus ja korjausehdotukset ovat mielestäni aivan normaalit tuon ikäiseen taloon.”

Asuntoesittelyissä välittäjältä kysytään monia teknisiä seikkoja. Kysymykset voivat koskea hyvin laajaa kirjoa teknisiä yksityiskohtia, esimerkiksi seinien kantavuutta, lasikuitutapettien poistamista, homeongelmia, energia-asioita tai kosteusvaurioita. Ostajia huolestuttavat myös monet lupa-asiat ja epätietoisuus siitä, mitä asunnon korjauksia saa tehdä ja kuka niitä saa tehdä. (Sipilä 2013, 6.) Potentiaaliset asiakkaat arvostavat välittäjältä saamiaan asiantuntevia neuvoja.

”Kerrostaloasunnon esittelyssä jäi mielikuva, että esittelijä ei ollut ammattitaitoinen. Muovisen viemäriputken elinikä ei ole todellisuudessa ikuinen, vaan se tulisi vaihtaa saman ajan kuluessa kuin rautainenkin.”

”Kosteusongelmia ei voi olla, koska talossa on hengittävä vanhanaikainen ”rossipohja”? Huomasin, että kuvassakin näkyvä lämpöpumpun kondenssivetä ei ole johdettu mihinkään vaan vesi valuu suoraan talon alapohjan rakenteisiin ja myös sokkelin huurtuminen on kuvassa hyvin nähtävissä. Mielestäni tällä voi olla syy sokkelin huurtumiseen, ei sokkeli pitäisi enää ”suolata”, talohan oli rakennettu jo vuonna 2009. Jotain siinä on kuitenkin, patolevyjen tai routaeristysten puutteellisuus, tiedä sitä sitten?”

”Koska muita ei ollut paikalla kyselin itseäni kiinnostavia asioita. Esimerkiksi mitä tarkoittaa lämpöverkon tasapainotus. Vastaus tuli viiveellä. Jotenkin häirit si, että välittäjä ei tiennyt mitä kaikki esitteessä olevat asiat tarkoittavat heti.”

”Ensimmäisessä näytössä oli minusta todella mukavaa, sillä välittäjä antoi asunnon ostoon liittyviä neuvoja, esimerkiksi kuntotarkastuksen vaatimista sekä tarjousten sitovuutta. Minusta on tärkeää, että välittäjä kertoo asioita, joista on hyvä tietää, sillä monikaan ensiasunnon ostaja ei ota selvää kaikista tarpeellisista asioista.”

”Yksi pariskunta kyseli asunnossa olevasta koirien hajusta. Välittäjä vastasi, että haju lähtee kyllä pois, kun asunnosta viedään tavarat pois ja siivotaan kunnolla. Ja jos se ei riitä, niin silloin asunnossa voidaan tehdä otsonointi. Eli mikä?? Kävijät eivät olleet kuulleet aikaisemmin otsonoinnista, mutta pitivät sitä hyvänä vaihtoehtona.”

”Suurin huoli kävijöillä oli se, että miten saa oman nykyisen asunnon myytyä.”

Asunnonostajilla voi olla edellä mainittuihin putkiremontteihin, kosteus- ja home-ongelmiin sekä lupa-asioihin liittyvien huolien lisäksi monenlaista epätietoisuutta myös taloyhtiöiden ja isännöitsijöiden roolista. Kiinteistönvälittäjän tulee hallita hyvin laaja-alaisesti asuntokauppaan liittyviä asioita. Välittäjän oman osaamisen ajan tasalla pysyminen on myös haasteellista, sillä esim. lainsäädäntömuutokset ja uusi tekniikka tuovat aina uutta opittavaa ja kouluttautumisen tarvetta. Myös asumiseen liittyvät ekologiset seikat, energiatehokkuus ja kestävä kehityksen ajattelutavan yleistyminen haastavat osaamista.

5.7 Asuntoesittelyn lopetus

Asuntoesittelytilanteet vaihtelevat sen mukaan, millaisiin lopputuloksiin ne johtavat. Osassa kohde voi olla pitkäänkin myynnissä, osassa taas kaupat voivat syntyä nopeastikin, jopa ensiesittelyssä. Vaihtelu myyntiajoissa on suurta mm. paikkakunnittain ja eri taloudellisissa suhdanteissa. Nyt tarkastelun kohteena olleista näytöistä ei pystyttykään arvioimaan varsinaisia myyntituloksia. Joissakin näytötilanteissa prosessissa edettiin siihen, että välittäjä sai sovittua arviointikäynnin ostajatahon nykyiseen asuntoon.

”Kiinteistömaailman välittäjä kävi mielestäni hyvin kiinni asiakkaisiin sen puolesta, että heti sopi päiviä, koska voi mennä tekemään arvion ostajien nykyisestä kodista.”

”Välittäjä sai jopa pyynnön yhdeltä katsojalta, että jos hän voisi tulla arvioimaan heidän nykyistä asuntoaan.”

”Välittäjä oli varmasti sen hyvän välitystavan mukainen henkilö. Vastasi hyvin kysymyksiin ja oli pätevän oloinen kaveri muutenkin. Välittäjä oli valmis arvioimaan perheen nykyisen osakkeen Turussa ja sijoittajalle ehdottamaan asunnon vaihtoa väliarahalla.”

”Nuorempi välittäjä soitti seuraavana päivänä vielä peräämme ja kyseli kiinnostuksestamme.”

”Kiinteistövälittäjä oli reipas nuori mies. Hän oli asiallinen, kohtelias ja huumorintajuinen. Välittäjän toimintaa oli oikein mukava seurata. Aluksi hän tervehti kaikkia ja antoi kohteen esitteen. Hän ei missään tilanteessa jäänyt hiljaiseksi. Hän puhui selkeällä ja hyvällä äänellä ja oli ystävällinen. Ei tuputtanut omia tietojaan tai yrittänyt liikaa myydä ja kehua kyseistä kohdetta. Hän antoi tilaa asiakkaille, mutta kuitenkin kertoi kohteesta hyviä tietoja. Avoimeksi jääneet asiat hän lupasi selvittää. Lopuksi hän otti kaikilta asiakailta yhteystiedot ja lupasi soitella heille seuraavalla viikolla.”

Esittelytilanteissa oli yleisimmin nähtävissä vain asuntoesittelytilaisuuksien päättäminen ja välittäjän toimet edistääkseen kaupan mahdollisuuksia tästä eteenpäin. Ostoprosessin jatkamiseksi välittäjät pyysivät kävijöiltä hyvin usein yhteystietoja. Viimeinen esimerkki kuvaa sitä, miten hyvin opiskelija on sisäistänyt onnistuneen myyntitilanteen elementit eli välittäjän ei pitäisi jättää yhteydenottomahdollisuutta vain ostajalle.

”Toivoin nimenomaisesti, että minuun otettaisiin yhteyttä sähköpostitse, mutta hän ovelasti pyysi myös puhelinnumeroa, vedoten sähköpostin toimimattomuuteen. Hieman myyntiainesta siis, mutta ei kuitenkaan painostanut liikaa kauppoihin.”

”Sain rauhassa kierrellä hetken, kunnes itsensä esitellyt välittäjä tuli kysymään minua nimeltä, ja pyysi saada puhelinnumeroni. Oli mukavaa tuntee itsensä arvokkaaksi tälle henkilölle, sillä hän oli pistänyt nimeni muistiin vaikka kävijöitä oli paljon.”

”Kiinteistönvälittäjä oli mies. Hän oli hieman liian myyvä minun makuuni. Hän jopa hieman hiillosti meitä. Hän halusi soittaa meille esittelyn jälkeen ja kysyä, mitä mieltä olimme asunnosta. Hän myös halusi kaupata meille muita asuntoja. En pitänyt tällaisesta”

”Erityisesti huomioitavaa on yhteydenpidon jättäminen ostajaehdokkaan vastuulle. Antamalla vain oman käyntikorttinsa kävijän poistuessa näytöstä, hän voi menettää hyviä liidejä.”

Kiinteistönvälittäjän oikeudesta kerätä henkilötietoja asuntonäytön yhteydessä on kysytty kantaa Tietosuojavaltuutetun toimistosta. Saadun lausunnon mukaan osapuolten välille syntyy henkilötietojen käsittelyyn oikeuttava yhteys, jos asuntoon tutustuva henkilö nimenomaan pyytää välittäjää olemaan häneen yhteydessä. Muussa tapauksessa välittäjän tulee pyytää suostumus henkilötietojen keräämiseen (nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite) ja kertoa tietojen käyttötarkoitus. Suoramarkkinointiin tulee pyytää erillinen lupa (Tietosuojavaltuutetun toimisto, 2.9.2015). Välittäjillä ei ollut tätä tietoa vielä saatavilla GHOST-hankkeessa toteutetun selvityksen tiedonkeruun aikana.

6 LOPUKSI

Raportin tarkoituksena on ollut kuvata kiinteistönvälittäjien toimintaa asuntoesittelyissä mystery shopping -periaatteella kerätyn aineiston perusteella. Tässä GHOST-hankkeessa ammattikorkeakoulun opiskelijat toimivat ”haamuasiakkaina” näytöissä ja havainnoivat välittäjien toimintaa.

Asuntoesittelyt oppimistehtävänä

Asuntoesittelytilanteet toimivat paitsi hankkeen tiedonkeruun välineenä myös opiskelijoiden oppimistehtävänä. Tämän vuoksi on syytä kertoa lyhyesti, miten opiskelijat kokivat oppimistehtävät ja käynnit asuntoesittelyissä. Kukaan opiskelijoista ei esittänyt kritiikkiä oppimistehtävää kohtaan. Alan ammattilaisten toiminnan havainnointi käytännön työtilanteissa oli jo itsessään hyvä oppimistapahtuma opiskelijoille.

”En itse ole ennen käynyt myytävänä olevan asunnon esittelyssä, joten tämä oli uusi miellyttävä kokemus.”

”Kerroin, että kohde on meidän tarpeisiin liian pieni, että haemme kolmiota, mutta sekään ei ole vielä aivan ajankohtainen, sillä suoritin näytössä erästä koulutehtävääni. Hän innostui asiasta ja tiedusteli lisää, minkälaisesta asiasta on kysymys. Kerroin, että suoritan kiinteistönvälitykseen liittyvää kurssia koulussa, jossa oli osana tutustua asuntoesittelyyn. Hän oli positiivisesti hämillään. Hän lupasi auttaa minua, mikäli tarvitsisin apua. Lopuksi hän pyysi pienen palautteen näytöstään ja kerroin, että minulle tuli tunne, että hän yritti kovin myydä kohdetta ja että hän oli kovin vakuuttava ja asiantuntevan tuntuinen myyjä. Hän kiitti kovasti ja toivoi, että näemme LKV-tentissä.”

”Näiden kahden näytön välissä osallistuin myös kiinteistönvälittäjien Hyvä välitystapa – päivään. Siellä puhuttiin paljon yleistä kiinteistönvälittäjän työstä, ja tämä helpotti minua myös tutkailemaan kiinteistönvälittäjän toimia toisessa näytössä, myös hieman kiinteistönvälity maailman silmin. Pystyinkin paremmin samaistumaan millaista työ kiinteistönvälittäjillä on ja mitä heidän tulee huomioida työssään. Osasin myös miettiä asiaa esimerkiksi taloyhtiöiden kannalta, ja tiedossa mitä he saavat jakaa asiakkaille ja mitä tietoja selvittää talonmiesyhtiöltä.”

Huomioita kiinteistönvälittäjän valinnasta

Opiskelijoiden tekemät havainnoinnit saivat heidät pohtimaan myös sitä, miten kiinteistönvälittäjä pitäisi valita välitystehtävään. Oikean kiinteistönvälittäjän löytämiseen he esittivät muutamia kriteerejä ja tapoja. Valtaosassa kuvauksia havainnoitsijat arvioivat välittäjän toiminnalla olevan melko suuri merkitys asiakkaan kokemuksiin. Vain pari havainnoitsijaa ei pitänyt välittäjän toimintaa tärkeänä seikkana vaan itse asuntoa ominaisuuksineen.

”En ainakaan luota isoihin ketjuihin vain siksi, että ne ovat isoja. Tuntuu siltä, että maksaisin palkkion hyvin tekeväälle pienyrittäjälle tai perheyriitykselle. Tietty yrityksen tila kannattaa selvittää.”

”Kun löytää hyvän välittäjän hänestä kannattaa pitää kiinni, niin kuin myynnissä yleensäkin. Aktiivisuus, oikea asenne ja tuotetieto ovat kiinteistönvälityksessä tärkeät argumentit.”

”Asiakkaat ovat välittäjälle tärkeitä, ihmiset puhuvat hyvistä kokemuksistaan ja kertovat niistä eteenpäin. Välittäjälle tärkein asia on saada lisää asiakkaita ja niitä he suurimmaksi osaksi saavat ihmisten suosittelulla. Sillä miten työssä hoitaa, on tässä työssä suuri merkitys.”

”Välittäjällä tulee olla hyvät vuorovaikutus- ja myyntitaidot sekä kyky toimia erilaisten ihmisten kanssa. Välittäjän tulee myös antaa luotettava vaikutelma itsestään. Oman kodin välittäjäksi kannattaakin valita henkilö, jonka kanssa omat henkilökemiat toimivat hyvin ja jolta voi itse kuvitella ostavansa asunon.”

”Esittelyssä käyminen voi olla myös tapa katsastaa kiinteistönvälittäjän taitoja. Jos nyt tarvitsisin kiinteistönvälittäjä palveluja, molemmat esittelijät pudottivat itsensä pelistä pois. Molemmat olivat sen näköisiä, että ei tätä kukaan kumminkaan osta, joten turha tähän on panostaa.”

Välittäjien toiminnassa yhtäläisyyksiä ja eroja

Raportissa on kerrottu kiinteistönvälittäjien työskentelystä vaiheittain asuntoesittelyyn valmistautumisesta aina asuntoesittelytilanteen päättämiseen. -Yhteenvetona voidaan todeta, että kiinteistönvälittäjien toiminnassa asuntoesittelyissä oli paljon yhtäläisyyksiä ja samoja esittelyn vaiheita. Suurimmat erot liittyivät välittäjien persoonaan sekä vuorovaikutus- ja myyntitaitoihin.

”Molemmista välitysfirmoista jäi oikein hyvä kuva, sekä välittäjistä jäi asiallinen ja rehellinen kuva. Oli mukavaa nähdä niin erilaisia välitystapoja ja etenkin reissu Helsinkiin, välittäjien omaan tapahtumaan avasi paljon silmiä.”

”Oli myös mielenkiintoista huomata, miten erilaisia kiinteistönvälittäjät voivat olla. Kerrostalokohteen kiinteistövälittäjä oli nuori mies, melko hiljainen eikä oikein ollut kiinnostunut esittelystä.”

”Olen joskus käynyt sellaisenkin välittäjän näytöllä, joka koko ajan vain puhui puhelimesta eikä osoittanut yhtään kiinnostusta kävijöihin. Niitäkin välittäjiä olen nähnyt, jotka eivät saa sanaa suustaan ja puhuvat hiirulaisen äänellä.”

Kiinteistönvälittäjillä kehitettävää myyntitaidoissa

Kiinteistönvälittäjät toimivat pääsääntöisesti erittäin asiantuntevasti ja ystävällisesti asiakasta palvelleen. Alan palkanmuodostus toki karsiikin nopeasti alalle soveltumattomat henkilöt. Välittäjät selviytyivät työstään hyvin, mutta kehityskohteitakin löytyi. Kehitettävää kiinteistönvälittäjien toiminnassa näytti vielä olevan myyntitaidoissa ja etenkin asiakkaiden tarvekartoituksessa. Yllättävän moni asuntoesittely oli nimensä mukaisesti asunnon esittelytilaisuus eikä aktiivinen myyntitapahtuma.

”Kyllä myyntityössä olevan henkilön tulee saada sanottua asiansa ja reippaalla äänellä.”

”Vielä on kuitenkin alalla passiivisempia, hiljaisia, hymyttömiä ja värittömämpiä persoonia, jotka eivät ota asiakkaita niin hyvin huomioon ja niitä, jotka eivät edes pyri ottamaan asiakkaan erilaisista tarpeista ja haluista selvää. Kiinteistönvälittäjillä on ammattiryhmänä mielestäni erityisen hyvä mahdollisuus solmia pitkäaikaisia asiakassuhteita, verkostoitua ja näin lisätä näkyvyyttä ja markkinoida edullisesti itseään sekä edustamaansa yritystä. Tätä eivät kaikki muista ottaa huomioon.”

”Mielestäni yksikään kiinteistövälittäjä ei ole tehnyt tarvekartoitusta minun perheestäni tai muista paikalla olleista.”

”Kiinteistövälitysala on mielenkiintoinen myynnin alue, se on varmasti yksi haasteellisimmista aloista myynnissä, jo palkkausrakenteensa takia. Ja sen tähden myyjien pitää olla ammattilaisia ja tehdä myynti ammattimaisesti. Tarkkailen jatkossakin asunnon myyjien tapaa toimia ja ehkä joskus vielä itselläni on mahdollisuus ja polte tehdä tätä mielenkiintoista ja haastavaa kiinteistökauppaa.”

Usein asiakkaan on vaikea arvioida saamansa palvelun oikeellisuutta tai laatua, joten on tärkeää, että hän luottaa työntekijän ammattitaitoon. Työntekijän onkin ansaittava asiakkaan luottamus ja kunnioitus. (Nguyen & Leblanc 2002, 252.) Paitsi että asiakaspalvelijan asiantuntemuksella on suoraan vaikutus esimerkiksi myyntiin, se vaikuttaa myös asiakaspysyvyyteen (Crosby ym. 1990, 76). Ne yritykset, jotka onnistuvat pitämään vanhat asiakkaat ja saamaan uusia, kasvavat tehokkaammin kuin ne, jotka korvaavat asiakkaan toisella (esim. Seroka, 2000, 43). Yhteyshenkilöllä ja hänen ominaisuuksillaan on suuri merkitys asiakasuskollisuuteen myös kiinteistönvälitysalalla. Asiakkaan tulisi tuntea, että hänen tarpeistaan ollaan aidosti kiinnostuneita. Tähän kuuluu esimerkiksi tiedusteluihin reagoiminen täsmällisesti ja nopeasti. (Sharma & Patterson 1999, 158). Asiakkaan on myös koettava saavansa kiinteistönvälittäjän käyttämisestä selvää lisäarvoa.

Menestyvä myyjä seuraa asiakkaittensa tyytyväisyyttä ja pitää säännöllisesti yhteyttä heihin. Kiinteistönvälitysalalla monet välittäjät ovat yhteyksissä asiakkaisiinsa jälkeenpäin usein vain esimerkiksi joulukortein. Kannattaisikin tehdä muutaman kerran tarkistussoittoja asiakkaille siitä, miten asiakkaat viihtyvät uudessa kodissa. Asiakkaat ovat pyrkineet yleensä toteuttamaan asumiseensa liittyviä unelmia ja haluavat ehkä kertoa niiden toteutumisesta. Suomalaiset vaihtavat asuntoa keskimäärin seitsemän vuoden välein, joten tässäkin mielessä aktiivinen ja aloitteellinen yhteydenpito asiakkaisiin asuminenkin aikana saattaa kannattaa. Liian helposti luullaan vanhan asiakkaan ottavan automaattisesti yhteyttä, kun hän tarvitsee kiinteistönvälittäjää. Myös muille ihmisille suosittelaa sellaista välittäjää, joka ”välittää” asiakkaastaan palkkion saamisen jälkeenkin. (Järvinen 2013, 9.)

Tulosten pohjalta olisi mahdollista tehdä jatkotutkimuksissa kahdenlaista liiketoiminnallista kehitystyötä. Ensiksikin selvittää, millaisilla innovatiivisilla oppimismenetelmillä kiinteistönvälityksen myyntiä voitaisiin oppia ja miten osaamista voitaisiin kehittää niin, että työntekijöiden jatkuva oppiminen ja ammatillisen osaamisen uusiutuminen voisi edistyä myönteisellä tavalla työelämässä. Alan koulutuksissa juridiset kysymykset painottuvat varsin voimakkaasti, mutta lisäksi kannattaisi kehittää työntekijöiden myynti- ja vuorovaikutustaitoja. Toinen kehityskohde olisi kiinteistönvälityksen myynti- ja palveluprosessin kehittäminen. Tuolloin olisi mielenkiintoista luoda alaa palveleva uusi työkalu/prosessimalli myynti- ja palveluprosessin kehittämiseen. Työkalu perustuisi kokonaisvaltaiseen Design Thinking -ajatteluun, jossa sovelletaan muotoilun asiakaslähtöisiä työmalleja liiketoiminnan strategiseen suunnitteluun. Työkalussa pitäisi ottaa huomioon myös digitalisaatio, joka vahvasti muuttamassa tätäkin liiketoimintaa.

Lähteet

Ahlberg, T. 2013. Kuntotarkastus – Kaupan este vai mahdollisuus? KVKL-Kiinteistönvälittäjä 2/2013, 12–13.

Alvesson, M. 2010. Self-doubters, strugglers, storytellers, surfers and others: Images of self-identities in organization studies. *Human Relations*, Vol. 63 (2), 193–217.

Ashforth, B. & Humphrey, R. 1993. Emotional labor in service roles: the influence of identity. *The Academy of Management Review*. Vol. 18 (1), 88–116.

Asuntomarkkinoilla uusi villitys – jääkö asunonäyttö historiaan? Viitattu 16.10.2015. Kauppalehti. 17.5.2015.

Asuntosijoitusopas.fi. Onnistumisen eväät asuntosijoittamiseen. Viitattu 8.11.2015
<http://www.asuntosijoitusopas.fi/muistilista.html>

Bitner, M. ; Booms, B. & Tetreault, M. 1990. The service encounter: diagnosing favourable and unfavourable incidents. *Journal of Marketing*, Vol. 54 (1), 71–84.

Brotherus, J. 2015. Hypon asuntomarkkinakatsaus Q3/2015. 12.8.2015. Suomen Hypoteekkiyhdistys.

Castleberry, S. & Shepard, C. 1993, Effective interpersonal listening and personal selling. *The Journal of Personal Selling & Sales Management*. Vol. 13 (1), 35–50.

Crosby, L.; Evans, K. & Cowles, D.1990. Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective. *Journal of Marketing*, Vol. 54 (3), 68–81.

Energiatodistuksesta tuli tärkeä osa kiinteistönvälittäjän työtä. KVKL-Kiinteistönvälittäjä 2/2013, 18–19.

Hakala, M. 2013. Viimeisimpien tutkimusten mukaan jo 93 % asunnoista löytää uuden asukkaansa verkkopalveluista. KVKL-Kiinteistönvälittäjä 1/2013, 12–13.

Haulos, S.; Nevala, T.; Palo, M. & Sirén, M. 2013/2004. Kiinteistönvälittäjän käsikirja. Helsinki: Suomen Kiinteistönvälittäjäliitto ry.

Huoneistokeskus. 2014. Asumisen asiantuntija. Viitattu 21.5.2015. http://yritys.huoneistokeskus.fi/asumisen_asiantuntija.php.

Johlke, M. 2006. Sales presentation skills and salesperson job performance. The Journal of Business & Industrial Marketing. Vol. 21 (5), 311–324.

Joseph, M.; Stone, G. & Anderson, K. 2003. Insurance customers' assessment of service quality: a critical evaluation. Journal of Small Business and Enterprise Development, Vol. 10, 81–91.

Järvinen, M. 2013. Asuntojen välittämisestä ihmisistä välittämiseen. KVKL-Kiinteistönvälittäjä 1/2013, 8–9.

Kaarenoja, V. 2010. Asuntonäytöt kuhisevat uteliaita. Viitattu Taloussanomien 27.10.2010.

Kairisto-Mertanen, L. 2003. Menestyvää myyjää etsimässä, tutkimus autojen myyntityöstä. Turku: Turun kauppakorkeakoulu, sarja A-8:2003.

Kasso, M. 2008. Igglo, taivas kattona. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kasso, M. 2014/2011: Kiinteistönvälitys ja -arviointi. Helsinki: Talentum Media Oy.

Keck, K.; Leigh, T. & Lollar, J. 1995. Critical success factors in captive, multi-line insurance agency sales. The Journal of Personal Selling & Sales Management, Vol. 15 (1), 17–33.

Keskitalo, P. 2012. Käytetyn asunnon kauppa. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kiinteistömaailma 2015. Viitattu 21.5.2015. <http://www.kiinteistomaailma.fi/lyhyesti>.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2014. Kiinteistönvälitysalan ammattilaiset 2014. Viitattu 19.5.2015. <http://kvkl.fi/files/kva2014.pdf>.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 2012. Ohje hyvästä välitystavasta.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014. Välittäjän palvelut asuntokaupassa. Viitattu 16.10.2015

Koivisto, K. 2011. Kauppa syntyy yksityisesittelyssä 2011, ESS -Digilehti Etelä-Suomen Sanomat

Kotia myymässä? Näin tunnistat hyvän kiinteistönvälittäjän. MTV3, Lifestyle 28.9.2015 kello 18.26

Loikkanen, T. 2014. Kiinteistönvälittäjän selviytymisopas, asiakaspalvelu asuntokaupassa. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.

Malila, J. 2013. Pääkirjoitus. KVKL-Kiinteistönvälittäjä 1/2013, 3.

Malila, J. 2014: Kiinteistönvälitysalan kokonaisliikevaihdossa laskua vuoteen 2013. Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 7.5.2014.

Malila, J. 2015: Kiinteistönvälitysalan liikevaihto - kommentti vuodesta 2014. Kiinteistönvälitysalan Keskusliitto ry. 23.3.2015

Nevala, T.; Palo, M.; Siren, M. & Haulos, S. Kiinteistönvälittäjän käsikirja. 2013. Livonia Print.

Ngyen, N. & Leblanc, G. 2002. Contact personnel, physical environment and the perceived corporate image of intangible services by new clients. International Journal of Service Industry Management, Vol. 13 (3/4), 242–263.

Opetushallitus 2011. Näyttötutkinnon perusteet. Kiinteistönvälitysalan ammattitutkinto 2011. Määräykset ja ohjeet 2011:2. Espoo: Kopijyvä Oy.

Seroka, P. 2000. Keeping the customer for life. Mortgage Banking. Vol. 60 (5), 42–47.

Sharma, N. & Patterson, P. 1999. The impact of communication effectiveness and service quality on relationship commitment in consumer, professional services. The Journal of Services Marketing. Vol. 13 (2), 151–165.

Shoemaker, M. & Johlke, M. 2002. An examination of the antecedents of a crucial selling skill: asking questions. Journal of Managerial Issues. Vol. 14 (1), 118–130.

Sipilä, T. 2013. Fiksuja ratkaisuja suurella sydämellä. KVKL-Kiinteistönvälittäjä 1/2013, 4–7.

Sipilä, T. 2013. Paikkaan sidottua energiaa. KVKL-Kiinteistönvälittäjä 1/2013, 14–16.
Tunkelo, A. 2015. Onko yleisten asunonäyttäjien aika ohi? Netti muutti asuntojen markkinoinnin. päivitetty 22.9. Viitattu 16.10.2015.

Tunnetko pelikenttäsi, kiinteistönvälittäjä? KVKL-Kiinteistönvälittäjä 1/2013, 34–35.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2015. Viitattu 19.5.2015. http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/69_ammattiala.

Viitanen, K. 2013. Kiinteistönvälittäjän amk-tutkinto olisi kiehtova vaihtoehto. KVKL-Kiinteistönvälittäjä 1/2013, 30–34.

Walker, J. 1995. Service encounter satisfaction: conceptualized. The Journal of Services Marketing, Vol. 9 (1) 5–15.

Liite – tehtävälomake

ASUNTOESITTELYN TEHTÄVÄ

opiskelijan nimi: _____

Taustatiedot

esittelyn ajankohta _____

esittelyn osoite _____ kaupunki _____

mistä sait yhteysosoitetiedot: _____

Miksi valitsit tämän kohteen?

Välitystoimiston nimi _____

kiinteistönvälittäjä: nainen ____ mies ____

ikäarviosi hänestä: alle 30 v ____ 30-40 v ____ 40-50 v ____ yli 50 v ____

Tiedot asunnosta

_____m² huoneluku_____ kerrostalo_____ hinta/neliö

rivitalo_____

velaton hinta_____

omakotitalo_____

muu_____ mikä?_____

Esittelytilanne

Arvioi asteikolla 1-6 miten onnistuneina pidit seuraavia seikkoja (1= heikko, 6= erinomainen):

Opasteet (miten hyvin löysit kohteeseen)_____

Kohtaaminen (tervehtiminen, tulit huomioduksi)_____

Välittäjän aktiivisuus (esitellä, keskustella, vastata kysymyksiin)_____

Myyntiaktiivisuus (myi tätä kohdetta tai mahdollisesti muita kohteita)_____

Ystävällisyys_____

Tuntemuksesi välittäjän asiantuntemuksesta_____

Kuinka paljon esittelyssä oli kävijöitä sinun paikalla ollessasi?_____

Mitä kysymyksiä muut kävijät mahdollisesti esittivät ja miten niihin vastattiin?

Oliko kävijöillä erityisiä huolia asunnon suhteen ja miten niihin vastattiin?

Miten kävijät toimivat ja käyttäytyivät esittelyssä?

Oliko asunnosta tarjolla esite?

Mitä tietoja siinä kerrottiin asunnosta?

Kuvaile kiinteistönvälittäjän toimintaa esittelyssä.

Tee vastaava toinen käynti asuntoesittelyssä ja täytä samanlainen lomake. Lopuksi vertaile toisiinsa kiinteistönvälittäjien toimintaa ja omia mielipiteitäsi ja kokemuksiasi esittelyistä. (RAPORTTI 3-5 sivua).

