

NÄKÖALAA LAAJENTAMASSA 32

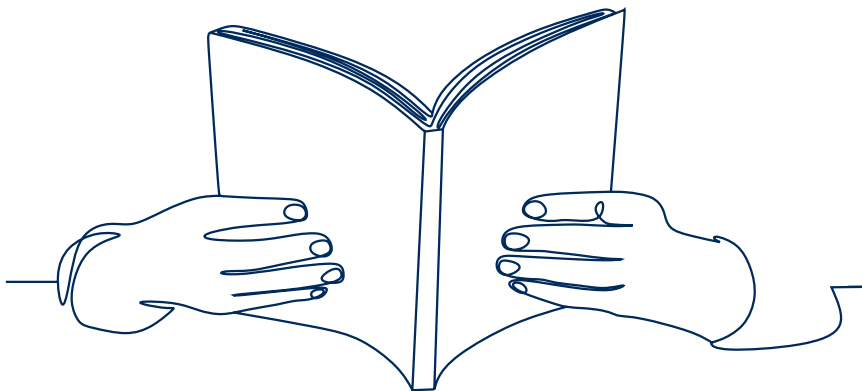
· Lähipiiri ja oma tiimi · Ensimmäisen työntekijän palkkaaminen on merkittävä askel · Yritykseni kanssa yhteistyössä · Ulkopuolinen asiantuntija-apu käytössäsi – kysy rohkeasti ja kuuntele ahkerasti

TEKNOLOGIAN TEHTÄVÄNÄ ON AUTTAA, EI VAIKEUTTAA 36

· Laitteet – aina tarvitsee uutta, mutta mistä ja mitä? · Järjestelmät ja sovellukset kehittyvät jatkuvasti · Yhteensopivuus yrityksen laitteissa ja järjestelmissä helpottaa elämää · Tietoturva on näkymätön vartija · Tietosuojia on läsnä kaikkialla · Huijarit vaanivat

Jokaisen teeman lopussa on pohdintakysymyksiä, jotka aktivoivat ajatteluasi. Niiden avulla voit verryttellä kohti suurempia harppauksia. Sinä tiedät niihin vastaukset, eikä ole muita oikeita tai väriä vastauksia.

Tiedonjanoon suosittelemme esimerkiksi materiaaleja sivustolla seamk.fi/tyoelamalle/kehittamistyoikalut.





Yrittäjä, luet juuri yrityksen onnistumisopasta, jonka sisältö on suunniteltu erityisesti nuoren yrityksen johtamiseen. Se opastaa Sinua suunnittelemaan, seuraamaan ja johtamaan yritystä toimialasta riippumatta. Täytä sitä niin usein kuin haluat, mutta vähintään kerran vuodessa.

Yrityksessä ja yrittäjyydessä on valtava määrä erilaisia tehtäviä, velvollisuuksia ja asianhaaroja, joten kukaan ei voi hallita niitä itsestään. Onnistumisopas sisältää alustavia tietoja ja ohjeita eri aihealueista ja perehtymällä tekstiosuuksiin pääset hyvään alkuun. Täyttäessäsi onnistumisopasta huomaat, mihin asioihin tarvitset jonkun muun apua tai omaan osaamiseesi lisäystä.

Onnea matkaan yrittäjä, teet tärkeää työtä – ole ylpeä siitä!

YRITYKSEN PERUSTIEDOT

Yrityksen virallinen nimi

Yrityksen kutsumanimi (aputoiminimi)

Y-tunnus

Kotiosoite

Toimiala, tuotteet ja palvelut – mitä oikeasti tehdään

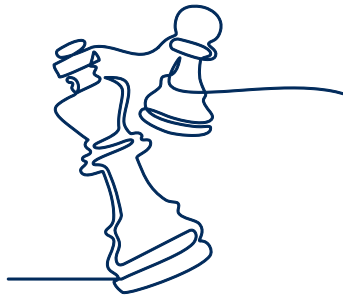
Omistajat*

Hallitus

Perustamisvuosi

Tilikausi: kalenterivuosi vai joku muu?

*Omistajat eli edunsaajat ja riskinkantajat ovat tärkeässä roolissapäätöksiä ja valintoja tehtäessä.



Liiketoiminta- suunnitelma ja strategia ohjaavat eteenpäin

.....

- Nykytilanne ja menikö siten kuin suunniteltiin? • Päivitä säännöllisesti • Ryhdyn heti! • Tähän tähtään tulevina vuosina • Haaveenani joskus, mitä ja koska?

Liiketoimintasuunnitelma ja strategia ohjaavat eteenpäin

Toiminnan kivijalkana ja ohjenuorana toimii strategia. Se on omaan yritykseen sopiva kokoelma yrityksen olemassaolon tarkoituksesta, toiminnan tyylistä ja tavoitelluista asioista aikataulutettuna. Yrittäjyyden alussa olet tehnyt liiketoimintasuunnitelman. Käytä sitä strategian apuvälineenä.

Strategia tulee olla kirjoitettuna jonnekin, jolloin se ohjaa jokaista valintaa ja saavutat lopulta päämääräsi. Kirjoita strategiapaperiin siis

- missio – miksi yritys on olemassa. Esimerkiksi ”tarjoamme vanhuksille siivous-, ruoka-, asiointi- ja sairaanhoidollisia palveluja kotiin”.
- visio – mikä on sen kirkkain tavoite. Esimerkiksi ”Seinäjoen talousalueen vanhukset voivat asua turvallisesti kotona niin kauan kuin haluavat ja pystymme vastaamaan kaikkiin tilauksiin kahden viikon sisällä. Meillä on mutkaton ja luottamuksellinen yhteistyösuhde kaupungin vanhustyön kanssa”.
- tavoitteet – vuodelle, kahdelle, pidemmälle aikajanelle. Matkalla kohti visiota tarvitaan määrällisiä ja laadullisia välietappeja.
- arvot – mihin uskotaan, mihin sitoudutaan ja minkä puolesta taistellaan. Esimerkiksi ”jokaisen käyntimme jälkeen asiakkaalla on paremmin, kohtelemme kunnioittavasti ja

autamme työkaveria, teemme kannattavaa ja läpinäkyvää liiketoimintaa”.

- menestystekijät – mikä tekee yrityksesi toiminnasta ainutlaatuisen, miten asiakas erottaa yrityksesi muista toimijoista? Mitä ja ketä tarvitset menestyksesi tekemiseen? Missä olet paras, missä kehno, missä näet mahdollisuuksia ja missä uhkia?

Nykytilanne ja menikö siten kuin suunniteltiin?

Teit yrittämisen alkuvaiheessa liiketoimintasuunnitelman. Kertaa, mitä siinä lukee ja mieti, miten se on toteutunut tai ei ole toteutunut. Historiasta voi oppia, mutta jos se ei ole mennyt hyvin, niin sitä ei kannata toistaa.

Mikä yrityksessäsi on tilanne tällä hetkellä liiketoimintasuunnitelman ja strategian suhteen? Ovatko ne ajan tasalla ja sidosryhmien tiedossa?

Päivitä säännöllisesti

Kun kirjoitit liiketoimintasuunnitelman ja ensimmäisen strategian, edessäsi oli yrittämisen alku ja ensimmäiset vuodet, eikä vielä kokemusta tämän yrityksen toiminnasta. Nyt lähtökohta on erilainen, kun alkumatka on jo taitettu. Nyt on aika päivittää ne. Varaa rauhallinen hetki; kolme tuntia tai kokonainen päivä. Ota mukaan päivittämiseen kaikki

Liiketoimintasuunnitelma ja strategia ohjaavat eteenpäin

avainhenkilöt tai ainakin ne, jotka toimintasi tuntevat ja ovat mukana toiminnassa tavalla tai toisella. Toivottavasti tiimissäsi on erilaisuutta, niin ajatukset voivat lennellä. Ole suunnittelussa ja kirjoittamisessa samaan aikaan realististi ja rohkea.

Tärkeintä on, että suunnitelma nimeltä strategia on olemassa, sillä:



Mitä ei ole kirjoitettu, ei ole olemassa. Mikä on kirjoitettu, se pukkaa tapahtumaan.

Ryhdyn heti!

Joitakin asioita ei voi, eikä kannata, lykätä minnekään tulevaisuuteen, vaan tehdä tai laittaa alulle ihan heti ja huomenna. Jos tulipalo on nurkan takana, ei piiloutuminen auta. Toisaalta, jos timanttinen tilaisuus on ovella, ota siitä koppi. Toimi siis heti, jos jompikumpi edellisistä on näkyvissä. Luovu sellaisesta, joka ei toimi tai tuota, ja ryhdy siihen, millä on tilausta ja hyvä näkymä. Pidä kuitenkin pidemmän aikavälin tavoitteet kirkkaana mielessäsi; pysy päätiellä, vaikka välillä pitäisikin koukata kiertopolun kautta. Kirjaa ylös toimenpiteet ja aseta niille päivämäärä.

Tähän tähtään tulevina vuosina

Yrittäminen on pitkäjänteistä työtä ja siksi katse pitää olla eteenpäin. Vuosi on lyhyt aika, vilkaise taaksepäin niin huomaat sen. Suunnitelma ja tavoite on oltava vähintään vuodeksi. Mikäli tavoitteesi on reipas kasvu, niin varauduthan sen toteutumiseen. Kun myynti ja markkinointi alkavat tuottamaan tilauksia täydellä teholla, onko yrityksesi valmis siihen? Kasvu vaatii resursseja; aikaa ja rahaa. Tee kasvuun oma suunnitelma ja käytä apuna asian-tuntijoita.

Haaveenani joskus, mitä ja koska?

Niin kauan kuin on unelmia, on mielekästä ahkeroida niitä kohti. Kun katsot taaksepäin, huomaat, että jokainen valinta, jokainen päätös ja askel, jonka olet ottanut, kulkee kohti tuota tavoitetta.



Ei se ole vain hyvää tuuria, kun menestyy, se on nippu oikeita valintoja.

... POHDITTAVAA

1) Toteutuiko yrityksen perustamisvaiheessa tekemäsi liiketoimintasuunnitelma?

- Miten se on toteutunut tai ei ole toteutunut?

- Mikä tähän on vaikuttanut?

2) Onko alkuperäinen suunnitelma vielä hyvä?

3) Ovatko resurssisi olleet riittävät suunnitelmasi toteuttamiseen?

4) Onko yrityksesi toiminta strategian mukaista?



Taloustiedot ratkaisevat, mitä voit tai et voi tehdä

.....

- Lue läpi toteutuneet tilinpäätösluvut
- Ennakoi maksuvalmius kassavirtalaskelman avulla
- Tarkkaile kannattavuutta
- Valitse muutama mittari, joiden kehitystä seuraat
- Mittaa, seuraa ja reagoi

Taloustiedot ratkaisevat, mitä voit tai et voi tehdä

Kaikki on lopulta kiinni rahasta tai ainakin rahan puute lopettaa toiminnan erittäin nopeastikin. Vaikka et olisi kiinnostunut taloudesta tai taloushallinnosta, sinun on ymmärrettävä niistä riittävästi. On totta, että kirjanpitäjäsi hoitaa kirjanpitosi, mutta hän käsittelee tapahtunutta, vanhaa tietoa ja kirjaa sen ylös. Hän ei ole vastuussa toimintasi tuloksesta, vaan tekee asiat lain mukaisesti. Kirjanpitäjä tuottaa aineiston niin verottajalle kuin rahoittajallekin, mutta vastuu on kuitenkin aina sinulla. Suunnittele, aseta tavoitteet, päättää mittarit ja seuraa, jonka jälkeen suunnittele taas. Hyvä kirjanpitäjä on sinulle tässä työssä kullannarvoinen kumppani. Ota talouden ymmärtäminen ja suunnittelu haltuun, sillä se on välttämätöntä, vaikka olisit maailman paras kampaaja tai aurinkopaneelien asentaja.

Lue läpi toteutuneet tilinpäätösluvut

Mikäli et ymmärrä tilinpäätösasiakirjojen viestiä, pyydä avuksesi kaveri tai puoliso, joka ymmärtää. Jos on ilmiselvää, ettei lähipiirissäsi ole sellaista henkilöä, istu alas kirjanpitäjän kanssa. Hän on joka tapauksessa paras konsulttisi yrityksesi lukujen tulkintaan. Älä epäröi kysyä, vaikka joutuisit kysymään joka rivistä ja termistä. Opit kyllä varmasti koko ajan lisää. Yrityksen alkuvaiheessa lukujen oppiminen on taatusti helpompaa kuin sitten joskus, kun kaikkea on enemmän ja luvut isompia.

Ennakoi maksuvalmius kassavirtalaskelman avulla

Pidä jatkuvasti esillä ja ajantasaisena kassavirtalaskelmaa. Tee se vaikka Exceliin tai etsi siihen valmis pohja. Kassavirtalaskelman avulla pystyt ennustamaan, onko sinulla kulloinkin mahdollisuus maksaa laskut ja muut velvoitteet niiden eräpäivinä. Tämä on tärkeää siksi, että velvollisuuksien suorittaminen eräpäivinä on edullisinta. Näin välttyt yliaikakoroilta, jotka ovat paljon korkeampia kuin vaikka pankin korot. Lisäksi hyvänä ja luotettavana maksajana saavutat parempia sopimuksia ja ehtoja, joiden avulla kannattavuuden ja vakavaraisuuden rakentaminen paranee edelleen. Tämä pätee alalla kuin alalla. Vältty myös stressaamiselta, kun pystyt ennakoimaan rahatilanteesi ajoissa.

Soita asiakkaallesi, joka ei ole maksanut laskuaan eräpäivään mennessä. Eräntynyt summa on sinulle kuuluvaa rahaa, joten älä epäröi kysyä, mistä on kyse, kun maksua ei ole tullutkaan.

Tarkkaile kannattavuutta

Yrityksellä on ensimmäisinä vuosina todennäköisesti monenlaisia yrityksen perustamiseen liittyviä kuluja ja investointeihin liittyviä poistoja. Näin ollen tuloslaskelman tulos ei ole luotettava kannattavuuden mittari tai

Taloustiedot ratkaisevat, mitä voit tai et voi tehdä

se ei ainakaan kerro ainutta totuutta siitä. Valvo hinnoittelua tarkasti, sillä oikea hinnoittelu on avain kannattavuuteen. Onko kustannusrakenteesi sellaisella tasolla, että kannattavuus on mahdollista? Tee laskelmia, joista ilmenee, paljonko liikevaihtoa tai montako asiakasta tai kauppaa yrityksessäsi tulisi olla, että kannattavuus olisi toivomallasi tasolla. Lähde systemaattisesti tavoittelemaan sitä.

Valitse muutama mittari, joiden kehitystä seuraat

Joskus on vaikea hahmottaa, onko joku kulu iso vai pieni, mikä on liikaa tai liian vähän. Vertaa lukuja vähintään liikevaihtoon ja kun kiinnostut lisää, vertaile muitakin tekijöitä. Valitse mittareita, eli tunnuslukuja, joiden avulla seuraat maksuvalmiutta, kannattavuutta, vakavaraisuuden kehittymistä ja velkaisuuden astetta. Mittaa sitä, mihin tähtäät, mutta älä keskity sokeasti vain yhteen mittariin.

Mittaa, seuraa ja reagoi

Mikäli huomaat, että asiat menevät pieleen, ole rohkea ja soita yhteistyökumppanille, jonka laskua et pysty maksamaan ajallaan, on se sitten tavarantoimittaja, päämies, pankki tai verottaja. Tee toimenpiteitä, joiden avulla tilanne oikenee: irtisano palvelu tai lomauta työntekijä, mikäli se ei toisaalta johda sinua ojasta allikkoon. Kun suunnitelma on olemassa

ja se katsoo riittävän pitkälle, pystyt toimimaan ennen kuin kelkkasi ajautuu mutkasta ulos!

Varjele omaa pääomaa (opo), joka on yksi taseen rivi. Oman pääoman tulisi pysyä aina vähintään plussalla, sillä mikäli tarvitet rahoitusta tai avustusta, se on ensimmäisiä tarkastuksen kohteita. Jos oma pääoma on miinuksella, voidaan tulkita käytännössä, että olet syönyt enemmän kuin tienannut. Toiminnan vakiintuessa pyri kasvattamaan omaa pääomaa. Se kasvaa esimerkiksi tuloslaskelman tuloksen verran vuosittain ja pienenee vastavasti tappion verran.

Jos yrityksesi on tuottanut kirjanpidollisesti voittoa, niin maksatko jo ennakoveroa? Verottajan kanssa kannattaa olla aina aktiivisesti yhteydessä ja maksaa kaikki veroerät ajallaan. Kirjanpitäjäsi osaa neuvoa sinua tässäkin asiassa. Arvioi yrityksesi tulosta kesken tilikautta ja korjaa tiedot tarvittaessa verottajalle. Yrittäjä maksaa veronsa ennakoverona ja mahdollisena lopullisena verona. Kun pidät verottajan ajan tasalla, ennakoverot tulevat ajoissa eikä jäännösveroja eli ”mätkyjä” tule, ainakaan yllätyksellisen suurina. Jos jäännösveroja joutuu maksamaan, niin samoihin aikoihin on maksettavana kahdet verot: jäännösverot sekä tulevan vuoden ennakoverot.

... **POHDITTAVAA**

1) Pystytkö maksamaan laskut eräpäivinään?

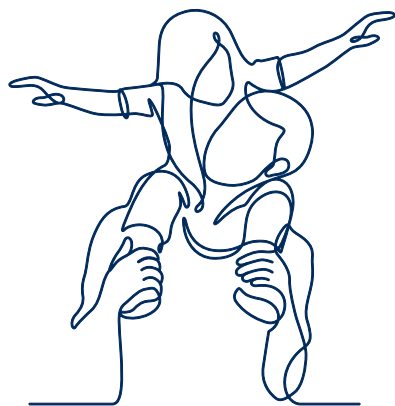
.....
2) Maksavatko asiakkaat ajallaan?

.....
3) Riittääkö kuukauden tulo seuraavan kuukauden menoihin?

.....
4) Seuraatko kassavirtaa, varaudutko tulevaan?

.....
5) Saatko itse työstäsi palkan?

.....
6) Monenko vuoden liikevaihdon verran yrityksellä on pitkäaikaista korollista velkaa?



Vastuullisesti kohti tulevaisuutta

-
- Perehdy yritysvastuuseen ja arvioi oman yrityksesi vastuullisuus

Vastuullisesti kohti tulevaisuutta

Yritysvastuu tai vastuullisuus tarkoittaa käytännössä huolellista pitkän tähtäimen ajattelua; ihmisistä ja ympäristöstä välittämistä, kannattavaa liiketoimintaa sekä hyvää läpinäkyvää hallintotapaa. Asiakkaat, työnhakijat, rahoittajat, alihankintaa ostavat yritykset ja muut yhteistyökumppanit arvostavat yrityksen mainetta vastuullisena toimijana, joten hyödyt siitä pitkällä aikavälillä varmasti.

On hyvä raapaista ainakin pintaa vastuullisuuden kokonaisuudesta. Eteenpäin mennessä on hyvä rakentaa tietovarastoaan pala palalta. Vastuullisuudesta on puhuttu kilpailuetuna, mutta nykyään on tarkoituksenmukaista ajatella sitä elinehtona. Nuoren yrityksen on hyvä huomioida vastuullisuuteen vaikuttavat tekijät ja kirjoittaa ne ylös heti ensimetreiltä, koska vastuullisuusvaatimukset tulevat vääjäämättä koskemaan kaikkia yrityksiä. Teette varmasti paljon aivan oikein jo nyt, tunnista ne ja viesti niistä.

Perehdy yritysvastuuseen ja arvioi oman yrityksesi vastuullisuus

Mitä meillä jo on? Mitä tehdään oikein ja mikä vielä kaippaa kehittämistä? Mistä yrityksemme hyötyy, mikä vahvistaa asiakastyytyväisyyttä ja sitä kautta kannattavuutta? Rahan ja taloudellisen vakauden puute kun aiheuttaa laiminlyönnejä hyvien aikomusten kohdalla sekä ongelmia lupausten lunastamisessa.

Onko toimialallamme lain tai alan tapojen perusteella vaatimuksia, jotka tulee täyttää. Keskity huolehtimaan vähintään näistä asioista, että pysyt toimeksiantajien ja asiakkaiden listalla.

Sitten on aika istua alas tekemään vastuullisuussuunnitelma yhdessä henkilöstön ja omistajien kanssa. Asettakaa tavoitteita ja mietтикää, miten ja millä aikavälillä ne saavutetaan. Tavoitteena voi olla esimerkiksi kahvihuoneen jätteiden kierrätys, hukkan minimoiminen tai pakkausmateriaalien uudelleenkäyttö, tasa-arvoinen ihmisten kohtelu tai kotikunnan harasteseuran tukeminen. Osaan tavoitteista päästään nopeasti ja pienellä panostuksella, osaan vaaditaan enemmän aikaa, sitouttamista ja muita resursseja. Tee ja varmista toimenpiteiden vaikutuksesta ensin, viesti ulkopuolelle vasta sitten.



Yritysvastuu tai vastuullisuus jakautuu yleisesti kolmeen osa-alueeseen; ympäristö, ihmiset ja talous. Englannin kielessä yritysvastuu lyhentyy usein myös muotoon ESG (environmental, social, governance).

... **POHDITTAVAA**

1) Tunnistatko, mikä teillä on vastuullista?

.....

.....

.....

2) Tunnistatko, mitä pitäisi muuttaa, että se olisi vastuullista?

.....

.....

.....

3) Miten suhtaudut yritysvastuuseen
(ahdistaa; olen utelias; pelkään, mitä se maksaa; olen innostunut, tms.)?

.....

.....

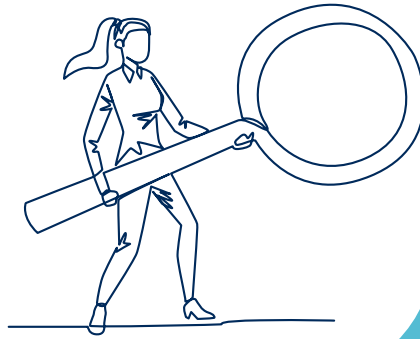
4) Onko yritykseltäsi pyydetty vastuullisuustoimia tai -lausuntoa?

.....

5) Onko tiimissäsi yritysvastuun osaajaa?

.....

Muistiinpanoja



Kuka on asiakkaasi – tunnetko hänet?

-
- Tee kuvaus nykyisestä asiakkaasta • Haluatko laajentaa asiakasryhmääsi?

Kuka on asiakkaasi – tunnetko hänet?

Asiakkaan tunteminen on yksi oleellisimpia asioita. Kun tiedät, kuka hän on, pystyt tavoittamaan hänet ja kehittämään tuotetta tai palvelua entistä paremmin hänen toiveitaan täyttämään. Tyydy toisaalta myös siihen, että kaikkia et voi palvella tai miellyttää.

Tee kuvaus nykyisestä asiakkaasta

Miksi hän on asiakkaasi? Tuleeko hän toistekin, ostaako uudelleen? Minkä ikäinen, mitä ja mistä hän ostaa, miksi? Milloin hän ostaa ja mitä tarkoitusta varten? Missä asuu, mitä markkinointikanavia seuraa, miten maksaa jne.



Huomaathan, että ostaja ja/tai maksaja voi olla aivan eri henkilö kuin varsinainen käyttäjä.

Haluatko laajentaa asiakasryhmääsi?

Tee kuvaus tavoitellusta asiakkaasta ja suunnittele, miten hänet tavoitat ja täytät hänen tarpeensa. Miten yrityksesi tai sen näkyvyyden tai tuotteen tulee kehittyä, kaivataanko muutoksia? Mihin potentiaalinen asiakas tarvitsee apua, miten voit häntä auttaa ja mistä hänet tavoitat? Kysymällä voit löytää uusia mahdollisuuksia.



Mitä hyötyä tuotteestasi / palvelustasi on asiakkaalle?

Kerro, miten lämpimät sormet vaikuttavat ihanasti sen sijaan, että esittelet hanskoja, joissa on viisi sormen paikkaa.

... POHDITTAVAA

1) Miksi nykyinen asiakkaasi ostaa sinulta?

.....

.....

2) Onko nykyinen asiakkaasi myös toiveasiakkaasi?

.....

3) Tunnistatko eri asiakastyyppejä?

.....

4) Tarjoatko tuotetta/palvelua tai kokonaisuuksia eri tavalla eri asiakastyypeille?

.....

5) Myytkö hanskaa, jossa on viisi sormenpaikkaa vai lämpimiä käsiä ja hyvää oloa?

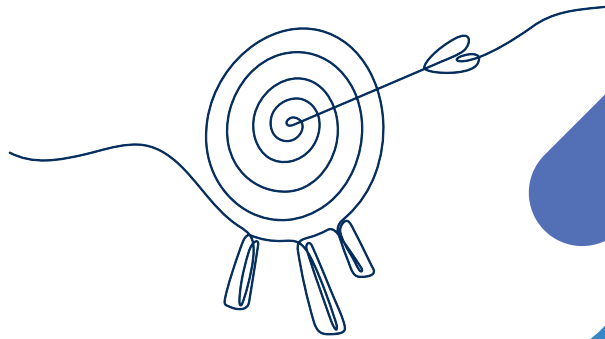
.....

6) Miten edellinen näkyy markkinoinnissasi?

.....

.....

Muistiinpanoja



Markkinointia on kaikki mitä teet, ja aina on oikea hetki markkinoida

-
- Päätä toimenpiteet, tekijät ja kanavat • Käytä riittävästi aikaa graafisen ilmeen luomiseen – se kulkee mukana aina ja kaikkialla • Kuka näitä asioita tekee?
 - Mitä maksaa/tuottaa – mittaa ja seuraa! • Entä verkkokauppa? • Kuuntele asiakasta • Varaudu kriisiviestintään

Markkinointia on kaikki mitä teet, ja aina on oikea hetki markkinoida

Kun olet määritellyt asiakkaasi sekä ne, ketä tavoittelet, voit edetä markkinoinnin suunnittelussa.

Tee suunnitelma kampanjoista, tapahtumista ja viestintäkanavista esimerkiksi sesongiksi kerrallaan ja markkinoinnin budjetti vähintään vuodeksi eteenpäin. Kerro maailmalle, että olet olemassa, mitä teet ja missä. Markkinoi, vaikka sinulla olisi nyt täystyöllisyys. Jos kysyntää on yli tarpeen, voit valita asiakkuuksia tai nostaa hintaa. Tärkeä asiakas saattaa myös vaihtaa kumppania ja menetät sen.



Pidä huoli, että yhteystietosi löytyvät helposti ja ne ovat ajan tasalla. Vastaa jokaiseen yhteydenottoon aina ja jokaiselle. Opettele kuitenkin tunnistamaan huijari.

Huomioithan, että kaikki viestintä ja käytännössä jokainen toimenpiteesi, työhön liittyvä tavara tai vaate, on osa markkinointia. Kaikki ne vaikuttavat brändiin, siis kuluttajien ja mahdollisten työntekijäehdokkaiden mielikuvaan

yrityksestä. Ensimmäinen ja tärkein asia on, että vastaat jokaiseen yhteydenottoon aina ja jokaiselle. Mikäli viesti on tullut väärään paikkaan, ohjaa asiakas sinne, missä häntä voidaan palvella. Näin osoitat asiakaspalveluhalusi, saatvat luottamuksen ja vaikutat yrityksesi brändiin myönteisesti.

Päätä toimenpiteet, tekijät ja kanavat

Mihin on varaa ja resursseja? Tehdäänkö itse vai ostetaanko palvelua ulkopuolelta? Keneltä? Valitse huolellisesti omaa yritystäsi hyvin palveleva taho. Valikoi kanavat sen mukaan, missä arvelet ja tiedät asiakkaittesi huomion olevan. Kanavia on esimerkiksi yrityksen kotisivut, LinkedIn, X, Facebook, Instagram, TikTok, sponsoroitavat tahot kuten urheilu, teatteri, hyväntekeväisyys, radio, tienvarsimainokset, omat autot ja asusteet, jaettavat kynät, mikit, heijastimet, isot tapahtumat, ilmaisyntyeet, "kaverille kans" ja muut kampanjat, messut, arvonnat. Laadi tiedotteita aina, kun koet aiheelliseksi tai yritys täyttää vuosia, sillä tarina paikallislehdessä luo lukijoille yhteenkuuluvuuden tunnetta.



Jokainen asiakaskokemus ja mikä tahansa kokemus yrityksestä on loppujen lopuksi tärkein markkinointiväline, koska suosittelijat ovat parhaita myyjiä ja markkinoijia. Hitautensa vuoksi tuo puskaradioksin kutsuttu suosittelijoiden kanava vaatii aimo annoksen sitkeyttä.

Käytä riittävästi aikaa graafisen ilmeen luomiseen – se kulkee mukana aina ja kaikkialla

Suunnittele ja määrittele yrityksellesi yhtenäisen ilme. Se helpottaa yrityksesi havaitsemista ja mieleen jäämistä. Käytä esimerkiksi Canvaa, johon olet valmiiksi tallentanut pohjia, jossa on huomioitu yrityksesi ilme, värit, fontit yms., jolloin postausten teko on helpompaa eikä tarvitse miettiä joka kerta samoja asioita.

Opettele esittelemään yrityksesi sekä kirjallisesti että suullisesti ja pidä tätä aineistoa ajan tasalla. Näin olet valmis aina, kun esittelyvuorosi tulee esimerkiksi yrittäjäilllassa tai henkilöittajien Leijonanluolassa.

Kuka näitä asioita tekee?

Onko itsellä osaamista ja onko hyödyllistä laittaa aikaa siihen vai onko parempi teettää ammattilaisella? Tekoäly ja metaversumi voisivat tuoda uutta ulottuvuutta markkinointiisi. Oletko jo tutustunut niihin?

Mitä maksaa/tuottaa – mittaa ja seuraa!

Muista seurata eri markkinointikanavien tuotantamia yhteydenottoja ja asiakkuuksien syntyä. Tuottosuhde on tässäkin tärkeää, vaikka tulosten toteaminen ei ole aivan yksinkertaista eikä välitöntä. Vanha kunnon asiakaskysely ja siihen liitetty arvonta antaa sinulle hyvää tietoa, kun kysyt, mistä asiakas sinut löysi ja suosittaleeko hän yritystäsi.

Seuraamiesi mittareiden tiedon tulkitseminen ja hyödyntäminen on seuraava mielenkiintoinen askeleesi. Tulosten perusteella voit suunnata aikasi ja rahasi oikein.

Entä verkkokauppa?

Verkkokauppa on 24/7 avoinna oleva paikkariippumaton näyteikkuna ja työskentelee myös silloin, kun olet itse muissa tehtävissä. Antaako käyttämäsi alusta vapauden sen kehittämiseen, esimerkiksi uusien ominaisuuksien liittämiseen?

Kuuntele asiakasta

Olethan avannut kanavan, johon asiakas voi jättää palautetta? Lue ne, analysoi ja kehitä niiden innoittamana! Etenkin kielteiset palautteet ovat mielenkiintoisia ja tarpeellisia. Näin siksi, että ehkä moni muukin on ärsyyntynyt samasta asiasta, mutta vain yksi kirjoittaa siitä ja haluaa pysyä asiakkaanasi. Valitettavasti moni äänestää jaloillaan; ei anna palautetta, vaan lopettaa asiakkuuden. Tyytymätön asiakas kertoo huonon palautteensa laajasti, paljon laajemmin kuin tyytyväinen asiakas, joka ei välttämättä kerro kenellekään. Huono viesti karkaa nopeasti eteenpäin ja somen kautta viesti menee raketin nopeudella yleiseen tietoon. Lue siis erityisen tarkasti kielteinen palaute.

Varaudu kriisiviestintään

Tunnistathan ammattivalittajan ja perehdyt myös kriisiviestintään, jotta pystyt suojelemaan yrityksen mainetta. Muistathan, että uuden asiakkaan hankinta on moninkertaisen kallista verrattuna vanhan asiakkaan miellyttämiseen ja säilyttämiseen. Kun vanha asiakas suosittelee yritystäsi, on se tehokkainta markkinointia, joten anna hänelle reklamaatiotilanteessa “vaikka kuu taivaalta”; hyvitä, pahoittele ja vaihda tai korjaa viallinen tuote. Olet varmasti itsekin asiakkaana kokenut sen,

miten hyvin hoidettu reklamaatio vain vahvistaa asiakassuhdetta.



Asiakas on aina oikeassa. Mikäli osoitat, että asiakas ei ole oikeassa, hän ei enää ole asiakkaasi.

Etenkin somemarkkinoinnissa on vaarana, että kommenttikenttään tulee huonoa palautetta tai jopa vihaisia kommentteja, jotka voivat olla aivan tuulesta temmattuja. Mieti valmiiksi lauseita, jotka rauhoittavat tilanteen. Sopiva vastaus voi olla esimerkiksi: “Palautteesi on huomioitu, ja olemme sinuun henkilökohtaisesti yhteydessä. Pahoittelemme aiheuttamaamme harmia.” Yhtä tärkeää on sitten täyttää lupaus ja selvittää, mistä paha mieli johtuu.

Ääritilanteissa on tietenkin paikallaan puolustautua kertomalla totuus tai puolustamalla omia arvojaan. Ole tarkkana tässä ja kysy neuvoa, kun kirjoitat puolustusta. Joskus voi mennä tunteisiin ja sitä on hyvä varoa.

... POHDITTAVAA

1) Löytääkö asiakkaasi helposti yrityksesi? Miten?

2) Verkkosivu on yrityksen käyntikortti, onko se olemassa?

3) Löytääkö asiakkaasi helposti vastaukset kysymyksiin: mitä teet, missä ja milloin?

4) Voiko asiakkaasi ottaa yritykseen yhteyttä helposti? Miten?

5) Miten houkuttelet asiakkaita yritykseesi? Esimerkki?

6) Suunnitteletko markkinointia säännöllisesti?

7) Teetkö maksullista markkinointia?

Muistiinpanoja



Yrittäjä itse – koska olet tärkein voimavara ja riski

-
- Jaksaminen – mitä kuuluu? • Kuka on tukenasi? • Oman roolin tavoite on...
 - Riittääkö tunnit – miksi? • Anna palaa ja haaveile!

Yrittäjä itse – koska olet tärkein voimavara ja riski

Onhan yrittäjäeläkevakuutuksesi olemassa ja ajan tasalla? YEL ei ole pelkkä eläketurva, vaan takaa sinulle ja perheellesi turvan myös, jos sairastut.

Jaksaminen - mitä kuuluu?

Hallitsetko elämäsi vai tuntuuko, että olet matkustajana omassa elämässäsi? Jos tunnet aamulla intoa lähteä päivän tehtäviin ja ehdit pureskella lounaasi rauhassa, selviydyt hyvin.

Kuka on tukenasi?

Suurin osa yrittäjistä on alkuvaiheessa yrityksen ainoa työntekijä ja kokee olevansa yksin. Usko pois, niin vertaisiasi on Suomi pullollaan. Sana verkostoituminen tarkoittaa juuri sitä, että lähdet oppilaitosten, yrittäjäjärjestöjen, yrityskummien, kunnan, pankin tai monen muun tilaisuuteen ja juttelet kahvitte-lun lomassa ihan kenelle tahansa. Hänellä on todennäköisesti jotain asiaa sinulle tai sinulla hänelle.

Perhe on paras tuki, mutta saat lisää näköalaa heiltä, jotka tekevät työtä yrittäjien ja yritysten kehittämisen parissa. Kaikkia tarvitaan, koska yrittäjän työt ja asiat ovat monenlaisia. Neuvoa, tukea ja hyviä yhteystietoja saat kunnan tai kaupungin elinkeino- ja yritysneuvojilta. Sinun ei tarvitse pärjätä yksin, ota rohkeasti yhteyttä heihin.

Oman roolin tavoite on...

Aseta itsellesi tavoite, millaisen roolin haluat itsellesi yrityksessä ja miten siihen tilanteeseen pääsisit. Roolien selkeyttäminen varmistaa, että tehtävät hoidetaan ja vältetään päällekkäisyyksiltä.

Jokaisella on omat vahvuutensa, mutta esimerkiksi erilaiset viranomaisvaatimukset edellyttävät turhiltakin tuntuvia rutiinitehtäviä. Lähde rohkeasti kehittämään sellaisia taitoja, joita huomaat tarvitsevasi. Tukea ja erilaisia koulutuksia on saatavilla esimerkiksi ammatti-korkeakoulujen projekteissa.

Riittääkö tunnit – miksi?

Johda itseäsi ja ota kalenteri aktiiviseen käyttöön. Mieti, mikä ei ole tärkeää eteenpäin menemisen kannalta ja opettele sanomaan hyödyttömiin toimenpiteisiin ei. Yrittäjä on itse yrityksensä tärkein voimavara ja sen vaalimiseen on varattava riittävästi paukkuja.



Rakenna rutiineja ja huomaat, että ne selkeyttävät päiväsi ja lopulta säästävät aikaasi.

Yrittäjä itse – koska olet tärkein voimavara ja riski

Aikatauluta päivittäiset tehtäväsi tyyliin:

8:15–9:00 käy läpi sähköpostit sekä someviestit ja vastaa ainakin asiakkaille heti.

9:00–11:00 käy läpi maksuliikenne. Tee tarjoukset ja lähetä tilaukset.

Klo 11 mennessä kaikki rutiinitehtävät on tehty, syö lounas.

Katso sähköpostit lounaan jälkeen ja päivittäin vielä kerran klo 15:30.

Esimerkin aikataulutus ei ehkä sovi juuri sinulle ollenkaan, tai sähköposti ei ole sinulle tärkeä kanava. Esimerkin tarkoitus on kuitenkin muistuttaa, että rutiinien avulla voit keskittyä yhteen asiaan kerrallaan ja että tärkeimpiä asioita ei saa unohtaa tai lykätä loputtomasti.

Raivaa ainakin yhteen päivään viikosta itsellesi mielekästä ja rentouttavaa tekemistä; käsitöitä, kokkailua, siivoamista, perheen kanssa seurustelua, ristikoita, hevostelua, patikointia tai mikä ikinä tuottaakaan sinulle mielihyvää. Tämä ei ole pois yritykseltä, vaan todennäköi-

sesti sataa juuri yrityksen laariin. Kun mielesi latautuu ja veri kiertää niskoissa, keksit uusia juttuja. Sellaisina päivinä, kun sinulla on töitä aamusta iltaan, hyväksy kaaos ja pidä huoli vain syömisestä ja nukkumisesta!

Anna palaa ja haaveile!

Mihin olitkaan matkalla? Yritys on ehkä vienyt kaiken huomiosi ja olet eksynyt matkalla. Mitä haluat saavuttaa omassa elämässäsi tänä vuonna, seuraavana ja niin edelleen? Kirjoita ne ylös ja pidä esillä! Sinä tiedät mitä siinä pitää lukea.

... **POHDITTAVAA**

1) Onhan sinulla kalenteri käytössä? Miten se sujuu?

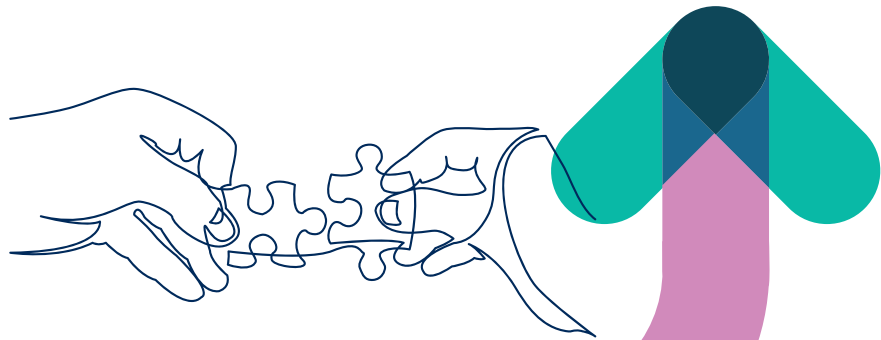
2) Saatko tehtyä normaalisti sen mitä pitää?

3) Kertyykö tekemättömiä töitä? Mitä ne ovat ja paljonko niihin menisi aikaa?

4) Miten voit? Pitkittykö flunssat?

5) Millaiset asiat lataavat akkujasi normaalisti ja säännöllisesti?

6) Saatko uusia ideoita? Milloin ja missä?



Näköalaa laajentamassa

-
- Lähipiiri ja oma tiimi
 - Ensimmäisen työntekijän palkkaaminen on merkittävä askel
 - Yritykseni kanssa yhteistyössä
 - Ulkopuolinen asiantuntija-apu käytössäsi
- kysy rohkeasti ja kuuntele ahkerasti

Lähipiiri ja oma tiimi

Tunnista lähipiiristäsi yritystoiminnallesi tärkeitä henkilöitä, kuuntele heitä ja anna heille mahdollisuus vaikuttaa. Yrityksesi voi hyötyä merkittävästi, jos muodostat sille hallituksen. Näin saat yritykseesi toisenlaisiakin näkökulmia ja osaamista kuin itselläsi ja pystyt palvelemaan monenlaisia asiakkaita ja asiakasryhmiä. Ole huolellinen verkoston laajentamisessa ja huomioi, että sama arvopohja on tärkeää, etteivät ihmiset vedä köyttä huomaamattaan päinvastaisiin suuntiin. Pidä aktiivista keskustelua yllä muiden omistajien kanssa. He ovat kiinnostuneita yrityksen toiminnasta ja pärjäämisestä, sitoutuneita ja luotettavia. Erilaisissa näkökulmissa on valtava voimavara.

Ensimmäisen työntekijän palkkaaminen on merkittävä askel

Ketkä tekevät työtä yrityksesi liiketoiminnan parissa? Ovatko he omistajakollegoita, palkkasuhteessa vai jollakin muulla sopimuksella esimerkiksi alihankkijan roolissa? Monella alalla on pohdittava, palkkaanko työntekijän, jolle ei ole heti riittävästi töitä, vedänpö itseni tai nykyisen tiimin aivan ääri rajoille varmistaakseni, että uudelle palkattavalle on riittävästi työtä alusta lähtien vai teetänpö työn alihankkijalla.

Kun on aika palkata työntekijä, keskity rekrytoinnin ja perehdyttämisen eri vaiheisiin. Jokainen harkitsemiseen, kartoittamiseen ja haastatteluun käytetty hetki palkitsee itsensä varmasti takaisin. Mieti, mitkä ominaisuudet ratkaisevat nyt ja miten työntekijän tulisi kehittyä yrityksesi kasvussa. Myönteinen asenne jatkuvaan oppimiseen takaa, että yritys ja työntekijät kehittyvät yhdessä.

Yritykseni kanssa yhteistyössä

Useimmiten kirjanpitäjä on ensimmäinen ja käytetyin yrittäjän kumppani. Onko hän konsultoiva ja puhuuko hän kieltä, mitä ymmärrät? On tärkeää, että pystyt hyödyntämään tilitoimiston aineistoa, joten kysy rohkeasti.

Uskalla valita ja luottaa, mutta myös luopua ja irtisanoa. Tee kirjallisia sopimuksia, mutta panosta niiden laatimiseen ja tarkastamiseen, myös siihen pikkutekstiin. Muista aina, että sopimus on asiakirja, jota luetaan tarkasti silloin, kun jokin on mennyt pieleen. Hoida vastuuvakuutus kuntoon ennen muiden sopimusten tekoa ja huolehdi muistakin vakuutuksista ajoissa. Pyri siihen, ettei toimintasi ole riippuvainen yhden yhteistyökumppanin luottavuudesta ja toimintakyvystä. Sama koskee kumppanuuksia sekä ylös-, alas-, että sivuillepäin.

Näköalaa laajentamassa

Luo aktiivisesti suhteita yrittäjäkollegoihin, erityisesti niihin, jotka koet kilpailijoiksi. Voititteko tehdä yhteistyötä? Esimerkiksi erilaisilla palvelualoilla on varmasti tilanteita, jolloin nuori tai pieni yritys ei ehdi tai kykene toimitamaan kaikkia tilauksia. Yrityksestäsi jää varmasti hyvä fiilis, kun pystyt ohjaamaan tilaajan sinne, missä asia hoituu tarpeen mukaan. Toiset yritykset ja yrittäjät myös kuluttavat ja ostavat kaikenlaista, ehkä sinun yritykseltäsi. On siis hyvä markkinoida itseään myös yrittäjä- ja yritysverkostossa.

Ulkopuolinen asiantuntija-apu käytössäsi

– kysy rohkeasti ja kuuntele ahkerasti

- a. kirjanpitäjä
- b. kunnan yritysneuvojat
- c. verottaja
- d. rahoittajat
- e. ELY-keskukset, Leader-ryhmät
- f. julkiset työ- ja elinkeinopalvelut
- g. yrittäjä- ja toimialajärjestöt
- h. yrityskummit tai -mentorit
- i. oppilaitokset
- j. konsultit
- k. Yritystulkki, verkossa yritystulkki.fi.

... POHDITTAVAA

1) Keneen ja mihin luostat?

2) Käytätkö hyödyksesi verkostosi osaamista, kysytkö häneltä, joka kulloisenkin asian osaa?

3) Kuunteletko häntä, joka on eri mieltä?

4) Pidätkö huolta verkostosi suhteista?



Teknologian tehtävä on auttaa, ei vaikeuttaa

-
- Laitteet – aina tarvitsee uutta, mutta mistä ja mitä? • Järjestelmät ja sovellukset kehittyvät jatkuvasti • Yhteensopivuus yrityksen laitteissa ja järjestelmissä helpottaa elämää • Tietoturva on näkymätön vartija • Tietosuoja on läsnä kaikkialla
 - Huijarit vaanivat

Teknologian tehtävä on auttaa, ei vaikeuttaa

Teknologian ja digitaalisten toimintojen rakentaminen ja laajentaminen ovat yksi tärkeimpiä elementtejä yrityksen toiminnassa. Joskus se on koko yrityksen toiminnan ydin. Epäonnistuneilla teknologiavalinnoilla voit tehdä yrityksen työstä tehottoman, aiheuttaa edestakaista tai päällekkäistä työtä tai sen, että asiakkaan on mahdoton lähestyä yritystäsi tai ostaa palvelujasi. Minkälainen sinun yrityksessäsi on tilanne tällä hetkellä teknologian, teknisten laitteiden, ohjelmistojen ja järjestelmien suhteen?

Laitteet – aina tarvitsee uutta, mutta mistä ja mitä?

Käänny asiantuntijoiden puoleen, ellet itse ole erikoisosaaja. Kysy kollegoilta kokemuksia ennen kuin teet lopullisen päätöksesi. Tarkkaile myös omia havaintojasi, kun käytät eri organisaatioiden sähköisiä palveluita, tai odotat vuoroasi kassatyöntekijän rimpuillessa koneen kanssa.

Järjestelmät ja sovellukset kehittyvät jatkuvasti

Kysy tarjous aina vähintään kolmelta toimittajalta. On erityisen tärkeää valita toimittaja selkeästä kokoluokasta, että olet sille tarpeeksi tärkeä ja että se toisaalta pystyy toimittamaan juuri sen avun, jota tarvitset. Jos järjestelmä on erikoisempi tai standardista poikkeava, ei dataa pysty ehkä tarvittaessa siirtämään

suoraan toiseen järjestelmään kokonaisuena. Lue sopimus pikkuprättteineen huolellisesti ja tarkista myös, miten siitä pääsee eroon.

Hyödynnä tekoälyä laajasti: työsuojeluopas, kielikäännökset, markkinointi, assistenttina... Muista lähdekriittisyys, eli tarkista tekstit ja jätä kertomatta tekoälylle tietosuojaa kaipaavat asiat, esimerkiksi henkilötiedot ja yrityssalaisuudet.

Yhteensopivuus yrityksen laitteissa ja järjestelmissä helpottaa elämää

Varmistu, että hankkimasi järjestelmä on yleisesti tunnettu ja käyttää yleisiä järjestelmiä. Välttämättä kollegayrittäjän suositus ei riitä, vaan googleta tai juttele tästä asiasta osaavien kanssa. Osta järjestelmät nimenomaan palveluna ja varmista, että siinä on rajapintoja valmiiksi laajenemista varten eli skaalautuu. Osta seuraava sellaisena, joka keskustelee edellisen kanssa ja että tieto on siirrettävissä järjestelmästä tai palvelusta toiseen.

Tietoturva on näkymätön vartija

Varmista, että vain ne pääsevät käsiksi dataan, joiden haluat pääsevän, eikä kukaan pääse hakeroitumaan laitteisiisi. Esimerkiksi, jos puhelin katoaa, miten pääset poistamaan ja palauttamaan yrityksen asiat. Onhan some-tileillääsi salasanat, jotka on tallennettu muualle

Teknologian tehtävä on auttaa, ei vaikeuttaa

kuin puhelimeen! Käytä ehdottomasti kaksi- tai monivaiheista tunnistautumista. Myös salasanoja generoiva sovellus voi olla kullanarvoinen. Lataa mobiililaitteelle virustorjuntaohjelma, sovelluskaupoista löytyy ilmaisversioitakin. Pidä automaattiset päivitykset päällä sekä tietokoneessa että mobiililaitteessa, koska järjestelmä- ja ohjelmistopäivityksissä tulee parannuksia myös tietoturvaan liittyen.

Tietosuoja on läsnä kaikkialla

Asiakasrekisteri on todennäköisin ensimmäinen, jonka kohdalla tietosuoja tulee esiin jokaisessa yrityksessä. Miten käsittelet tietoa, sen poistoa, hallintaa ja jäljitettävyyttä. Yleisesti sanottuna voit käyttää haltuusi annettua tietoa vain siihen tarkoitukseen, mihin se on annettu. Laajenna käyttömahdollisuutta keräysvaiheessa pyytämällä rasteja ruutuun, esimerkiksi ”minulle saa lähettää yrityksen mainoksia”. Tutustu ajankohtaisiin EU:n tietosuojaohjeisiin.

Huijarit vaanivat

Sähköisen asioinnin yleistyessä varsinkin yritysten liittymät vetävät puoleensa valitettavan paljon ahkeria huijareita. Olethan varuillasi ja huolellinen kaikkien linkkien avaamisessa. Seuraa uutisia ja pankkisi tiedotteita, joissa huijareista varoitetaan ja seuraa niiden ohjeita. Kun jokin vaikuttaa liian hyvältä, se tuskin on totta.

... POHDITTAVAA

1) Onko yrityksesi laitteita ja ohjelmia ilo käyttää?

.....

.....

.....

2) Onko laitteesi ja ohjelmasi hankittu harkiten ja yhteensopiviksi?

.....

.....

3) Kun toimintasi kasvaa, toimiiko tekniikka?

.....

.....

.....

4) Pystytkö itse muokkaamaan verkkosivuja tai -kauppaasi?

.....

.....

YRITYKSEN SEURANTAKORTTI

	Pvm.	Pvm.	Pvm.
Liikevaihto, €			
Suurin kulu, €			
2. suurin kulu, €			
3. suurin kulu, €			
Asiakkaiden määrä			
Keskiosasto/asiakas, €			
Vakuutukset päivitetty, kk.vvvv			
Toimitilan sopimukset tarkistettu, kk.vvvv			
Oma pääoma, €			
Vieras pääoma: lyhyt-/pitkäaikainen, €			
Saatavat, €			
Vaihtovarasto, €			
Kassa, €			

	Pvm.	Pvm.	Pvm.
Henkilöstön määrä, sisältäen yrittäjän			
Suurin tavarantoimittaja, %-osuus			
2. suurin tavarantoimittaja, %-osuus			
Markkinointikanavat			
Erottuvuustekijä, mikä tekee meistä ainutlaatuisen?			
Vastuullisuus-suunnitelma on/ei			
Vastuullisuusraportti on/ei			
Digitalisoidut toiminnot			
Valmius muutoksiin: voisi olla parempi/hyvä/ muutos on ytimessämme			
Tuoreet tehdyt muutokset			

YRITYKSEN SEURANTAKORTTI

Yrittäjä itse	Pvm.	Pvm.	Pvm.
Maksan itselleni palkkaa: Säännöllisesti, € /satunnaisesti/en pysty maksamaan palkkaa itselleni			
Työterveys: on/ei ole			
Vapaapäivä: viikoittain/ kk:ttain/ei ole			
Vire: innostunut/ jaksaa/jaksaa/väsynyt			
Itsensä kehittäminen: viimeisin uusi taito			
YEL ajan tasalla: on/ei			
muuta huomioitavaa			
muuta huomioitavaa			
muuta huomioitavaa			