

T:mi Kotityöpalvelu AinonApu

Idean kypsyttely

Aino Avuliaan mielessä oli muhinut jo jonkin aikaa idea ja haave oman, pienen yrityksen perustamisesta. Työ terveystieteiden laitospäiväkirjana oli alkanut puuduttaa, ja lapsetkin olivat jo aikuistumassa. Aino päätti ryhtyä tuumasta toimeen ja lähti piipahtamaan maa- ja kotitalousnaisten piirikeskuksen yritysneuvojan puolella hieman testaamaan ajatuksiaan. Keskustelun kautta selvisi, että Aino oli mielessään miettinyt kotityöpalveluideaa, ja sille tuntuisi lähialueella olevan tarvettakin. Neuvoja antoi Ainolle mukaan muutaman lomakkeen pohdittavaksi ja täytettäväksi ja lähetti ne myös sähköpostilla. Aino lupasi ihan ajatuksen kanssa paneutua tehtäviin. Asiaan palattaisiin muutaman viikon kuluttua.

Sisäisten tekijöiden, tarpeiden ja toimintaympäristön kartoitus

Jo saman päivän iltana Aino otti lomakkeet esille sähköpostista. Yhdessä lomakkeessa kyseltiin, mitä vahvuuksia hän näkisi itsellään olevan kotityöpalvelun hoitajaksi, tykkääkö kotitöistä, onko jotakin alan koulutusta tai työkokemusta, kiinnostaako asiakkaiden palveleminen, onko omaa autoa jne. Aino täytti lomaketta, ja tuli näin kartoittaneeksi sisäisiä vahvuuksia ja heikkouksia.

Ilta ehti jo pitkälle, kun Aino avasi vielä toisenkin lomakkeen. Siinä pyydettiin miettimään ja kirjaamaan, millaisia havaintoja hän on itse tehnyt lähiseudulta, onko alueella paljon iäkkäitä, kotona asuvia ihmisiä, onko lapsiperheitä, onko paikallislehdessä tai kaupan ilmoitustaululla näkynyt muiden jo kotityöpalvelua tarjoavien ilmoituksia. Näin Aino tuli tehneeksi kotityöpalvelujen tarpeiden ja ympäristön kartoitusta.

Kolmas Ainon saama lomake käsitteli toimintaympäristön kartoitusta, ja se olikin jo vaikeampaa. Siihen hän päätti tarttua vasta seuraavan päivän iltana. Aino oli lukenut paikallislehdestä uutisia, joissa kerrottiin kunnan suunnittelemista kustannussäästöistä, ties jos hänen omakin työpaikkansa olisi vaarassa. Toisaalta hän oli nähnyt väestöennusteita, joissa kerrottiin vanhusväestön nopeasta lisääntymisestä. Monet tuttavat olivat puolestaan valitelleet, etteivät meinaa millään ehtiä pestä ikkunoita, eivätkä varsinkaan tekemään perusteellisempaa siivousta. Aino kirjasi havaintonsa lomakkeeseen.

Liiketoiminnan rakentaminen

Aino lähetti lomakkeet yritysneuvojalle ja palasi sovittuna aikana taas juttusille. Jotta ideasta alkaisi kehittyä varteen otettava liikeidea ja siitä puolestaan liiketoimintaa, pitäisi miettiä tarkemmin, mitä Ainon kotityöpalvelu tarkoittaa, kenelle sitä tarjotaan ja miten sitä aiotaan tuottaa. Siis asioita, joista yrityksen liikeidea rakentuu. Asiaa pohdittiin hieman yhdessä, ja Ainolle jäi tehtäväkseen tarkentaa ajatuksia. Samassa tapaamisessa neuvoja kertoi Ainolle liiketoiminnan suunnittelusta. Ja taas hän sai eteensä nipun papereita, joita pitäisi miettiä ja täydentää. Neuvoja antoi mukaan myös Yrityksen perustamisoppaan.

Kylläpä siinä olikin monta vaikeaa asiaa; rahoitustarpeen suunnittelu, lupa- ja muiden lakisääteisten asioiden selvittäminen, yritysmuodon valinta, ilmoitusten tekeminen eri tahoille, kirjanpidon ja laskutuksen järjestäminen ja vakuutusturvan hankkiminen. Aino sai yrityksen perustamisoppaasta paljon hyviä tietoja. Varsinkin laskelmia, kuten käänteinen tuloslaskelma, budjetti sekä ja hinnoittelulaskelmia, tehtiin vielä yhdessä neuvojan kanssa. Lopulta kaikki asiat oli kirjattu suunnitelmaan, jonka turvin oli helppo lähteä viemään asioita eteenpäin.

Palveluprosessi

Kotityöpalvelu on yritystoimintana melko helppo käynnistää, sillä mitään erityistä koulutusta tai lupia ei tarvita. Tarvitaan aiotun palvelun osaamista. Mutta kotityöpalvelukin pitää tuotteistaa ja kirjata paperille, eli selkiinnyttää, mitä kuuluu ydinpalveluihin, mitä lisäpalveluja voidaan tarjota ja mitä tukipalveluja tarvitaan. Aino päätti aloittaa tavanomaisella viikkosiivouksella, josta aluksi tulisi ydinpalvelu. Lisäpalveluna hän voisi tehdä tarkempaa pölyjen pyyhintää. Tukipalveluja hän katsoisi myöhemmin, kun alkaisi nähdä, mitä tarpeita asiakkailta on.

Aino muisti, että yritysneuvojahan oli suositellut sopimaan tehtävistä töistä, taksoista ja muista sopimusehdoista kirjallisesti. Ja sanonut, että siihen on käyttökelpoinen mallikin olemassa. Ja sen Aino löysikin neuvojalta tulleista viesteistä.

Laskutus hoidettaisiin tilitoimiston kautta, jonne Aino vie kopiot kirjallisista sopimuksistaan. Lisäpalveluista hän laittaisi erikseen laskutuspyynnön. Palautelomakkeen Aino antaisi asiakkailleen kerran puolen vuoden aikana, ja aina, kun siihen ilmenisi tarvetta.

Hankintaprosessi

Hienoa, Aino ajatteli, hänhän oli juuri ostanut uuden pölynimurin, riepua ja muutaman muovisangon mansikka-ajan mainostarjousten perässä. Niillähän pääsisi hyvin vauhtiin. Mutta puhelu yritysneuvojalle teki lopun moisiin suunnitelmiin. Yritystoimintaan kannattaa varata ihan omat koneet, välineet ja muut tarvikkeet. Helpointa olisi, jos ne löytyisivät kaikki asiakkaan omasta siivouskomerosta. Yritysneuvoja oli vihjaissut, että hänellä on taulukkopohja, jonka avulla hankinnat voitaisiin suunnitella. Sen avulla syntyikin hankintasuunnitelma määriin ja alustavine hintatietoineen. Taulukkoon kirjattiin myös milloin ja mistä hankitaan, mitä hankintoja kannattaa kilpailuttaa.

Markkinointiprosessi

Mutta, mistä saada asiakkaita? Aino muisti lukeneensa perustamisoppaasta, ettei ole mitään saumaa perustaa yritystä, jos ei tiedä, kuka palveluja ostaa, ja miten heidät tavoittaa. Tähänkin pohdintaan oli yritysneuvoja antanut alustavan markkinointisuunnitelman rungon. Sen perusteella Aino kävi selvittämään, kuinka paljon vanhuksia alueella asustaa, paljonko heistä asuu vielä omassa kodissaan, onko lähiseudulla kiireisiä lapsiperheitä, tai muita mahdollisia asiakkaita.

Aino pohdiskeli, miten saada asiakkaille tietoa eli markkinointia voisi toteuttaa. Kuinka sitä nyt kehtaa mennä laittamaan tolppailmoituksia ja liekö se luvallistakaan, tai ainakaan jakamaan mainoskirjettä jossakin torin kulmalla tai naapurien postiluukkuihin. Matti, perheen 12 –vuotias nuorimies, innokas tietokonesurffaaja ehätti apuun. Hän tarjosi äidilleen apua markkinointikirjeen tekoon ja lupasipa käydä niitä pienellä palkkiolla jakamassakin lähiseudun taloihin. Sähköposti oli Ainolla jo ollut käytössä, mutta omat nettisivut tarvittaisiin. Aino oli kuullut pilates -opettajansa kertoneen omien nettisivujensa tekijästä, jonka kanssa oli syntynyt kivat sivut. Tekijä oli paikkakuntalaisia, ja häneltähän voisi pyytää tarjousta myös AinoAvun sivujen tekemiseen.

Jaksaminen	<p>Vielä oli jotakin, mitä neuvoja oli pyytännyt miettimään – Aion oma jaksaminen. Näin alkuvaiheessa hän ei luonnollisestikaan ajatellut palkata yritykseensä muita työntekijöitä, mitä nyt pientä apua perheenjäseniltä. Mutta viikoittaiseksi työmääräkseen hän oli ehdottomasti ajatellut maksimissaan 40 tuntia. Se oli neuvojan kanssa laskemia tehtäessä päätetty. Silloin tällöin viikonlopuksi saattaisi ottaa keikkaa, mutta vapaatakin pitää olla. Aino huomasi maa- ja kotitalousnaisten piirikeskuksen kurssin ”Ammattimaista siivousta oikein menetelmin ja välinein”, ja päätti ilmoittautua mukaan. Omasta kunnostaan Aino olikin jo pitkään pitänyt huolta jumppa- ja pilates –kursseilla, eikä hän niistä luopuisi nytkään.</p>
Toteutus	<p>T:mi AionApu pyörähti hyvin käyntiin. Tilauksia alkoi tulla. Työt alkoivat sujua hyvin. Asiakkailta saatiin hyvää palautetta. Tuuriakin oli matkassa mukana, sillä pahatkaan flunssa-aallot eivät kaataneet Aino Avuliasta petiin. Tilauksia tuli yhä lisää, ja oli harkittava lisätyövoiman hankintaa. Nyt, kun AionApu on toiminut kaksi ja puoli vuotta, yritykseen on palkattu ensimmäinen ulkopuolinen työntekijä.</p>