

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Tommi Kukkola ja Timo Matihaldi			
Työn nimi Pankin ja kiinteistönvälitysyhtiön yhteistyö ja sen kehittäminen			
Päiväys	25.4.2012	Sivumäärä/Liitteet	80 + 37
Ohjaaja(t) Antti Iire ja Pentti Mäkelä			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Pankki X ja kiinteistönvälitysyhtiö Y			
Tiivistelmä			
<p>Tutkimuksessa selvitettiin erään pankin ja kiinteistönvälitysyhtiön yhteistyön nykytilaa, etsittiin yhteistyön ongelmakohtia sekä tehtiin kehitysideoita yhteistyön parantamiseksi. Työn teoriaosuudessa tarkasteltiin luottamusta ja kumppanuutta pääosin organisaation näkökulmasta sekä henkilöstön motivoitumista yksilön näkökulmasta, koska nämä asiat liittyivät vahvasti pankin ja kiinteistönvälitysyhtiön yhteistyöhön. Tutkimuksen tavoitteena oli tuoda esille yhteistyön ongelmakohtia, joita opinnäytetyön toimeksiantajat voivat hyödyntää.</p> <p>Tutkimus toteutettiin talvella 2011 - 2012. Yhteistyön nykytilaa selvitettiin haastattelemalla molempien osapuolten esimiehiä. Haastatteluiden pohjalta tehtiin sekä pankin että kiinteistönvälitysyhtiön työntekijöille oma kysely. Pankin kysely lähetettiin 50 työntekijälle ja kiinteistönvälitysyhtiön kysely 18 työntekijälle. Kyselyiden tulosten perusteella tehtiin kehitysehdotuksia pankin ja kiinteistönvälitysyhtiön yhteistyön tehostamiseksi. Tutkimuksen tuloksia voi käyttää osapuolten toiminnan tehostamiseen, mutta ne eivät ole yleistettävissä laajemmin.</p> <p>Esimiesten haastatteluissa tuli ilmi, että pankin ja kiinteistönvälitysyhtiön välillä on kaksi eri yhteistyömuotoa, joita ovat asiakasohjausten tekeminen ja kiinteistöjen arviointipalvelu. Kyselyiden tuloksena havaittiin useita ongelmakohteita. Ongelmat liittyivät pankin ja kiinteistönvälitysyhtiön työntekijöiden väliseen kanssakäymiseen, työntekijöiden tietotason yhteistyön edellytyksistä, pankin työntekijöiden kykyyn tehdä tarvekartoituksia, palautteen saamiseen sekä työntekijöiden väliseen luottamukseen. Tutkimuksessa saatiin myös selville, että kiinteistönvälitysyhtiön työntekijät kaipaavat pankin työntekijöiltä parempia pohjatietoja asuntokohteiden arviointeja varten. Lisäksi tulosten perusteella voidaan sanoa, että pankin työntekijät tuntevat asiakasohjausten tekemisen teknisesti vaivalloiseksi. Asiakasohjausprosessi on kokonaisuudessaan niin laaja, että se vaatisi jatkotutkimusta.</p> <p>Työlle asetetut tavoitteet saavutettiin hyvin, sillä tutkimuksen tulokset ovat ajankohtaisia ja toimeksiantajien hyödynnettävissä olevia.</p>			
Avainsanat Kumppanuus, luottamus, motivaatio, yhteistyö			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Tommi Kukkola and Timo Matihaldi			
Title of Thesis Cooperation between a bank and a real estate agency			
Date	25 th April 2012	Pages/Appendices	80 + 37
Supervisor(s) Antti Iire, Pentti Mäkelä			
Client Organisation/Partners Bank X, real estate agency Y			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis project was to assess the current state of the cooperation between a bank and a real estate agency, to map out problems in the cooperation and to produce development ideas to improve the cooperation. The theoretical part concentrates on trust and partnership from the organizational point of view whereas motivation is examined from the individual point of view. Trust, partnership and motivation are strongly related to the bank and real estate agency's cooperation. The objective was to highlight problems in the cooperation exploitable for the client organizations.</p> <p>The study was conducted in winter 2011 - 2012. The current state of the cooperation was examined by interviewing managers of both organizations. Questionnaires for the bank and the real estate agency's employees were made on the basis of the interviews. The questionnaires were sent to the total of 50 bank and 18 real estate agency employees. Based on the results of the enquiries, development ideas were made to enhance the cooperation between the bank and real estate agency. The results can be used to develop the organizations' operation but cannot be generalized more widely.</p> <p>The interviews indicated that there are two different types of cooperation between the bank and real estate agency such as preparation of customer consultation and properties' evaluation service. Many problem subjects were discovered as the results of the enquiries. These problems relate to interaction between the bank and real estate agency, employees' knowledge of cooperation conditions, the bank's employees' ability to make need mapping, to obtain feedback, and trust between the employees. The results also indicated that the real estate agency's employees need better basic data from the bank's employees concerning properties' evaluation. In addition, based on the results it can be suggested that the bank's employees feel the making of the customer consultation technically troublesome. The customer consultation process in its entirety is so broad that it requires further research.</p> <p>The research targets were successfully attained as the results of the study are topical and they can be utilized by the commissioners.</p>			
<p>Keywords Cooperation, motivation, partnership, trust</p>			

