

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Janica Nevalainen	
Työn nimi Tilitoimistopalveluiden myyntiprosessin kehittäminen	
Päiväys	27.5.2013
Sivumäärä/Liitteet	83
Ohjaaja(t) Jari Linden & Ulla Loikkanen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Tilitoimisto X	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Myyntiprosessin hallinta on tärkein tekijä myyntityössä, minkä vuoksi myyjän tulee kehittyä siinä jatkuvasti. Myyntiprosessin tavoitteena on tarjota ratkaisu asiakkaan ongelmaan ja saada asiakas vakuutettua ratkaisun sopivuudesta. Business-to-business -markkinoilla asiakkaan kokonaisvaltainen ongelman ratkaiseminen korostuu, sillä palvelut ovat monimutkaisuutensa vuoksi vaikeasti ymmärrettäviä. Kiristyvässä kilpailutilanteessa kokonaisvaltainen palvelu ja asiakaslähtöinen toimintapa ovat avainasioita, jotka vaikuttavat merkittävästi yrityksen menestymiseen.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä keskitytään Tilitoimisto X:n tilitoimistopalveluiden myyntiprosessin kuvaamiseen ja sen kehittämiseen. Työn alkuosa koostuu teorian tiedosta, kun taas työn loppuosassa käsitellään toteutettua tutkimusta. Tutkimuksessa käytettiin laadullista tutkimusotetta ja tutkimusmenetelmänä oli teemahaastattelu. Haastattelujen tavoitteena oli selvittää Tilitoimisto X:n myyntiprosessiin liittyvät kehittämiskohdat asiakasnäkökulmaa hyödyntäen ja ne pidettiin yrityksen neljälle vapaaehtoiselle asiakkaalle. Lisäksi tavoitteena oli selvittää yrityksen nykyisten myyntiprosessin tilaa ja sen toimivuutta. Sen vuoksi yrityksen myyntipäällikköä haastateltiin ennen tutkimuksen toteuttamista.</p> <p>Tutkimus osoitti, että yrityksen myyntiprosessista löytyy monia hyviä osa-alueita. Tulosten pohjalta voidaan sanoa, että monet myyntiprosessin vaiheet toimivat hyvin. Asiakkaat toivovat, että kirjainpitäjä olisi alusta alkaen tiiviimmin mukana myyntiprosessissa ja asiakkaan ammattitaito otettaisiin paremmin huomioon palveluita käsiteltäessä. Tutkimus osoitti myös, että asiakassuhde rakentuu tilitoimiston kanssa vahvaksi melko nopeasti, mikäli asiat hoidetaan asiakaslupausten mukaisesti.</p> <p>Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella luotiin myyntiprosessin kehittämissuunnitelma Tilitoimisto X:n tarpeisiin. Suunnitelmaa noudattamalla yritys voi saavuttaa paremmin tavoitteensa, joita ovat maksimaalinen tuotto ja asiakastyytyväisyys.</p>	
Avainsanat myyntiprosessi, asiantuntijapalvelut, yritysmarkkinointi, tilitoimistot, haastattelututkimus	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Janica Nevalainen			
Title of Thesis Developing the sales process in accounting services			
Date	27.5.2013	Pages/Appendices	83
Supervisor(s) Jari Linden & Ulla Loikkanen			
Client Organisation/Partners Accounting company X			
<p>Abstract</p> <p>Controlling of the sales process is the most important factor in sales work and that is why a salesperson has to constantly develop in it. The objective of the sales process is to provide a solution for a customer's problem and get a customer to be convinced of the suitability of the solution. Providing a comprehensive solution for the customer's problem is highlighted on the business-to-business market because the services are, due to their complexity, difficult to understand. A comprehensive service and customer-oriented approach are the key issues in the intensifying competition which significantly affects the company's success.</p> <p>This thesis focuses on describing the sales process of accounting company X and its development. The first chapters consist of theory and the later chapters deal with the survey. The research was conducted by using qualitative methods and the primary research method was a theme interview. The objective of the interviews was to find the parts of the sales process that required development by utilizing the customers' perspective and they were held with four volunteer customers of the company. A further aim was also to clarify the current state of the sales process in accounting services and its functionality. To further this goal, the company's sales manager was interviewed before the research.</p> <p>The research results showed that there are many good areas in the company's sales process. Based on the results it can be stated that many steps of the company's sales process work well. The customers are hoping that the accountant should be more closely involved in the sales process from the beginning and the customers' skills should be taken into account when dealing with services. Furthermore, the research findings also showed that the relationship between the client and the accounting company becomes strong relatively quickly if the customer promises are kept.</p> <p>Based on the results of the research, a plan was created to develop the company's sales process. Following the development plan the company can better achieve their objectives which are getting a maximum profit and ensuring customer satisfaction.</p>			
<p>Keywords</p> <p>sales process, professional services, business-to-business –marketing, accounting companies, interview research</p>			