

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma			
Työn tekijä(t) Mika Koistinen			
Työn nimi Henkilöstövuokrausyrityksen valintaan vaikuttavat tekijät			
Päiväys	23.5.2014	Sivumäärä/Liitteet	46/3
Ohjaaja(t) Minna Tarvainen ja Pentti Mäkelä			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Banssi Henkilöstöpalvelut			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön aiheena on selvittää mitkä tekijät vaikuttavat yritysten henkilöstöpalveluyrityksen valintaan. Samalla saadaan tärkeää tietoa siitä, miten henkilöstöpalveluyrityksiin suhtaudutaan nykyään ja miten palvelukonseptia voidaan kokonaisuudessaan kehittää. Toimeksiantajana toimii Kuopiossa toimiva nuori henkilöstöpalveluyritys, jolle tutkimuksen toteuttaminen tuo arvokasta lisätietoa tämän hetkisestä tilanteesta. Aineiston keruu toteutettiin puolistrukturoituna haastatteluna kahdeksalle eri yritykselle. Haastattelut toteutettiin huhtikuun kahden ensimmäisen viikon aikana vuonna 2014.</p> <p>Työ jakautuu teoreettiseen- ja tutkimusosaan. Teoreettisessa osiossa käsitellään palvelua kokonaisuutena sekä niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat yritysten välisessä liiketoiminnassa. Lisäksi teoriaosiossa pureudutaan myyjän ominaisuuksiin ja niihin keinoihin, joilla luodaan oikea kuva tarjottavasta palvelusta. Osana myyntityölukua esitellään myös sähköpostimarkkinointi osana asiakasviestintää, mikä on oleellinen osa toimeksiantajan liiketoimintaa. Tutkimusosassa käydään läpi teoriaosion pohjalta rakennettua haastattelua sekä sen tuloksia ja havaintoja.</p> <p>Tutkimuksen tuloksien pohjalta voidaan tehdä selkeitä havaintoja tärkeimmistä tekijöistä, joita yritykset arvostavat palvelua tarjoavista yrityksistä. Näitä ovat luotettava ja toimiva palvelukonsepti sekä asiakkaan tarpeet huomioon ottava lähtökohta liiketoiminnassa. Myös henkilöstöpalveluyrityksen edustajan rooli nähdään tärkeänä tekijänä osana sujuvaa liiketoimintaa ja tärkeimmät esille nousevat ominaisuudet edustajassa ovat palvelualltius, asiantuntemus, hyvä henkilökemia sekä rehellisyys. Asiakkaat näkevät henkilöstöpalvelualan joustavana ja toimivana ratkaisuna yritysten äkillisten tarpeiden täyttämiseksi sekä omien resurssien täydentämiseksi.</p>			
Avainsanat			
Asiakaslähtöisyys, palvelualltius, palvelukonsepti, myyntityö			

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Mika Koistinen			
Title of Thesis Factors influencing the selection of a staff leasing agency			
Date	23.5.2014	Pages/Appendices	46/3
Supervisor(s) Minna Tarvainen & Pentti Mäkelä			
Client Organisation /Partners Banssi Henkilöstöpalvelut			
<p>Abstract</p> <p>The subject of this thesis project is to examine the factors influencing customers in the selection process of a specific staff leasing agency. Simultaneously we can receive vital information on how a customer feels about staffing services and how the whole service process can be developed. The commissioning client for the research is situated in Kuopio and as a recently founded company it receives vital information about the current situation. The material was collected through a half-structured interview within eight companies. The interviews were conducted during the first two weeks of April 2014.</p> <p>The thesis is divided into two categories: a theoretical and empirical research section. The theoretical part discusses the service process as a whole and the factors that influence business between two companies. In addition there is also a section dealing with the qualities that a seller uses to create a right image of the product. As a part of the chapter there is also a section which deals with e-mail marketing which is an essential part of the client's business. The empirical part introduces the interview conducted via the theoretical content of the thesis.</p> <p>Based on the results, obvious conclusions concerning the most important factors that companies value may be drawn. These values include a reliable and working service concept and taking account of customers' needs in business. Furthermore, the representative of the staff leasing agency has a vital role in the successful execution of business and the most important qualities that arise are service orientation, professionalism, chemistry and honesty. Customers see the staff leasing service as a flexible and working solution to address the urgent need to meet with their own resources.</p>			
Keywords			
Customer oriented, service concept, salesmanship			