



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

MAJOITUSALAN LIIKETOIMINTASUUNNITELMA ENGLANTIIN

Case: AB B&B

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syksy 2014
Anniina Pekkola

Lahden ammattikorkeakoulu
Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma

PEKKOLA, ANNIINA:

Majoitusalan liiketoimintasuunnitelma
Englantiin
Case: AB B&B

Kansainvälisen kaupan opinnäytetyö, 43 sivua, 1 liitesivu

Syksy 2014

TIIVISTELMÄ

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan, onko Northallerton potentiaalinen markkina-alue uudelle Bed & Breakfast -yritykselle. Tutkimuksessa kartoitetaan alueella jo toimivat majoitusalan yritykset sekä selvitetään potentiaaliset asiakkaat tai asiakasryhmät.

Työ toteutettiin deduktiivisesti, eli edetään teoriasta käytäntöön ja käytettiin kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Itse tutkimusaineisto kerättiin pääsääntöisesti elektronisista lähteistä.

Työn teoriaosuudessa määritellään liikeidea käsitteenä ja avataan liiketoimintasuunnitelmamääritelmän sisältöä, eli mitä kaikkea liiketoimintasuunnitelman tulee sisältää. Majoitusalaan vaikuttavia makroympäristön tekijöitä tutkitaan PESTEL -analyysin avulla.

Empiriaosuudessa pohditaan kirjoittajan omaa liikeidea ja kehitetään liiketoimintasuunnitelmaa alustavasti hyödyntäen Hoffrenin liiketoimintamallia. Suunnitelman vahvuuksia ja heikkouksia tarkastellaan SWOT -analyysin avulla.

Tutkimusten tuloksien perusteella ja työn onnistuttua vastaamaan tutkimuskysymyksiin, kirjoittaja pitää Northallertonia potentiaalisena markkina-alueena uudelle B&B -yritykselle. Yrityksen tulee kuitenkin erottua kilpailijoista, joten erikoistuminen on edellytys onnistumiselle.

Asiasanat: liikeidea, liiketoimintasuunnitelma, majoitusala, bed & breakfast

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in International Trade

PEKKOLA, ANNIINA:

Business Plan for Accommodation
Business to England
Case: AB B&B

Bachelor's Thesis in International Trade 43 pages, 1 page of appendix

Autumn 2014

ABSTRACT

This thesis examines if Northallerton is a potential market area for a new bed & breakfast business. The research focuses on the accommodation competition that already exists in the area and finds out the potential customer segments.

The research uses a deductive method, moving from theory to practical information and was conducted by using qualitative research method. The study information was mainly gathered by using electronic sources. In the theory part of this thesis, the meaning of business idea is defined and the information required in a business plan explained. The macro environmental factors that affect accommodation industry are examined by using PESTEL –analysis.

In the empirical part of the thesis, the authors own business idea is discussed and the potential business plan examined by using Hoffrens' business idea model. The strengths and weaknesses of the authors' business idea are considered by using SWOT –analysis.

Based on the results of this study and being successful in answering the research questions of this thesis, the author thinks Northallerton is potential market area for a new B&B –business. To be able to be successful the business has to stand out from its competitors and offer something different to the accommodation market.

Key words: business idea, business plan, accommodation industry, bed & breakfast

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tavoitteet ja rajaus	1
1.2	Teoreettinen viitekehys	2
1.3	Tutkimusmenetelmä	3
1.4	Rakenne	5
2	LIIKEIDEA JA -SUUNNITELMA	7
2.1	Liikeidea	7
2.2	Markkinaraon löytäminen	9
2.3	Liiketoimintasuunnitelma	10
2.4	Liiketoiminnan mallit	11
2.4.1	Hoffrenin malli	12
2.4.2	Business Model Canvas	13
2.4.3	Mallin valinta	14
2.5	PESTEL- ja SWOT-työkalut	14
2.5.1	PESTEL -analyysi	15
2.5.2	SWOT -analyysi	17
3	MAJOITUSALA NORTHALLERTONISSA	18
3.1	Majoitusalan markkinat	18
3.2	Potentiaaliset kilpailijat	19
3.2.1	Victoria House	19
3.2.2	Windsor Guest House B&B	20
3.3	Arvostelut	21
3.4	Asiakkaat	22
3.5	PESTEL -analyysi	24
4	CASE: AB B&B	29
4.1	Yrityksen perusidea	29
4.1.1	Tarve/hyöty asiakkaalle	30
4.1.2	Imago	30
4.1.3	Asiakkaat/asiakasryhmät	31
4.1.4	Tuotteet/palvelut	31
4.1.5	Tapa toimia	32
4.1.6	Voimavarat	32
4.2	Sijainti	32

4.3	Rahoitus	33
4.4	SWOT -analyysi	34
4.5	Rahoitustarve	35
4.6	M. Coleman haastattelu	36
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET JA EHDOTUKSET JATKOTUTKIMUKSEKSI	37
5.1	Vastaukset tutkimuskysymyksiin	37
5.2	Jatkotutkimus	38
6	YHTEENVETO	39
	LÄHTEET	40
	LIITTEET	44

1 JOHDANTO

Oman yrityksen luonti on aina haastava projekti, joka vaatii paljon alustavaa työtä, aina ideasta suunnitelmaan ja toteukseen. Riippuen siitä, mille alalle yritys halutaan perustaa, on yrittäjän selvitettävä useita yksityiskohtia, kuten esimerkiksi laki- ja lupa-asiat, rahoitus, mutta ennen kaikkea se, mitä palveluja tai tuotteita yritys tulee tarjoamaan.

Kirjoittaja on pitkään haaveillut omasta majoitusalan yrityksestä ja tämä opinnäytetyö mahdollistaa alustavan tutkimuksen tulevaisuudessa tehtävälle yksityiskohtaiselle liiketoimintasuunnitelmalle. Kirjoittaja on asunut jo useamman vuoden Englannissa ja omaa muutaman kuukauden kokemuksen hotellissa työskentelystä ollessaan harjoittelijana pienessä perheyrittäjäyhteisössä, mutta tieto ja taito perustaa oma yritys puuttuu.

Perinteinen B&B -majatalo on suosittu majoitusmuoto Englannissa. B&B, eli bed and breakfast määritellään seuraavanlaisesti: vieras ostaa huoneen yhdeksi tai useammaksi yöksi majatalon pitäjältä hänen talostaan ja huoneen hintaan sisältyy aamiainen. Erikokoisissa B&B -majataloissa voi olla huoneita yhdestä neljään tai useampi (Visit Britain 2010). Tutkimalla pelkästään North Yorkshiren aluetta ja käyttämällä vain yhtä hakukonetta, löytyy kyseiseltä alueelta yksistään yli 1400 B&B ja majatalo majoitusyritystä (Tripadvisor 2014). Tähän lukuun ei siis lasketa mukaan hotelleja tai muita majoitusmuotoja.

Vaikka majoituspalveluita tarjoavia yrityksiä on useita North Yorkshiren alueella, on kohdemarkkina-alueella, eli Northallertonin kaupungissa mahdollisuuksia uusille alan yrittäjille. Tämä työ toimiikin alustavana tutkimuksena oman B&B -majatalon perustamista varten.

1.1 Tavoitteet ja rajaus

Tämä työ käsittelee majoitusmarkkinoita Englannissa ja tarkemmin North Yorkshiren alueella, Northallertonin kaupungissa. Työssä keskitytään B&B -majoituksen mahdollisuuksien kartoittamiseen kohdemarkkina-alueella.

Työn tavoitteena on tutkia kohdemarkkina-aluetta eli Northallertonin kaupunkia potentiaalisena uuden B&B -yrityksen perustamisalueena ja kerätä alustavaa tietoa tulevaisuudessa tehtävää yksityiskohtaista liiketoimintasuunnitelmaa varten. Tutkimuksessa keskitytään tämän hetkisten, Northallertonissa toimivien majoitusalan yritysten kartoittamiseen ja potentiaalisen asiakaskunnan ymmärtämiseen.

Työssä käsitellään myös perustettavan yrityksen mahdollisen rahoitustarpeen määrää vertaamalla kustannuksia yksityisyrittäjän Northallertonista ostamaan ja kunnostamaan publiin. Tämä antaa alustavan viitteen rahoitustarpeen määrästä, koska kyseisen pubin kiinteistöön sisältyy myös kaksi pientä asuntoa, jotka sijaitsevat rakennuksen yläkerrassa. Nämä asunnot on kuitenkin tarkoitus vuokrata pysyville vuokralaisille, ei pubin asiakkaille.

Tutkimuskysymykset

Ymmärtääkseen paremmin työn aiheen, on hyvä avata työn tavoitetta tutkimuskysymyksillä. Työ rajataan tarkemmin seuraavilla kysymyksillä.

Tutkimuksen pääkysymys on:

Onko Northallertonin kaupunki potentiaalinen markkina-alue uudelle B&B -majoitusta tarjoavalle yritykselle?

Jotta työn pääkysymykseen voitaisiin vastata, työssä pyritään vastaamaan myös seuraaviin alakysymyksiin:

1. Millaiset majoitusalan yritykset toimivat Northallertonissa tällä hetkellä?
2. Ketkä ovat uuden B&B -yrityksen potentiaalisia asiakkaita ja millaisia tarpeita heillä on?
3. Löytyykö kohdealueelta markkinarakoa suunnitellulle yritykselle?
4. Kuinka paljon rahoitusta yrityksen perustaminen mahdollisesti vaatii?

1.2 Teoreettinen viitekehys

Tutkimuksen juurena on siis B&B -liikeidea ja sen perustamisen potentiaalisuudesta Englantiin, Northallertoniin. Ensimmäisessä teorialuvussa

kirjoittaja aloittaa avaamalla liikeidean määritelmää ja selvittämällä, miten uutta yrittäjää neuvotaan toimimaan yritystä perustettaessa.

Useissa lähteissä, joista puhutaan tarkemmin toisessa pääluvussa, neuvottiin yrittäjiä hahmottamaan markkinarako ja tekemään markkinatutkimus. Näitä käsitellään luvuissa 2.2, mikä on markkinarako ja miten markkinatutkimus tehdään. Siitä edetään liiketoimintasuunnitelman määrittelyyn, jonka jälkeen kirjoittaja esittelee kaksi liiketoimintatyökalumallia Hoffren ja Canvas, joiden avulla pystytään myöhemmin kartoittamaan liiketoimintasuunnitelma tarkemmin.

Kolmannessa pääluvussa puhutaan jo alueella toimivista kilpailijoista ja alueen asiakkaista/asiakasryhmistä. B&B -yritys ei ole uusi idea Englannissa, joten kilpailijoita alalta löytyy useita. Kilpailijoiksi lasketaan kaikki majoitusalan yritykset, aina hotelleista leirintä- ja karavaanialueisiin.

Yrityksen perustamiseen ja kannattavuuteen vaikuttavat muutkin tekijät kuin vain kilpailijat ja potentiaaliset asiakkaat. Liiketoimintasuunnitelmaa laadittaessa on ymmärrettävä myös tulevan yrityksen makroympäristöä. Makroympäristöön liittyvän tiedon keräämistä varten kirjoittaja on valinnut PESTEL -analyysin. Tämä työkalu mahdollistaa hyödyllisen katsauksen Englannin poliittiseen, ekonoomiseen ja sosiaaliseen maailmaan, sekä huomioi tekniikan ja ympäristön kehittymisen ja lakiasiat.

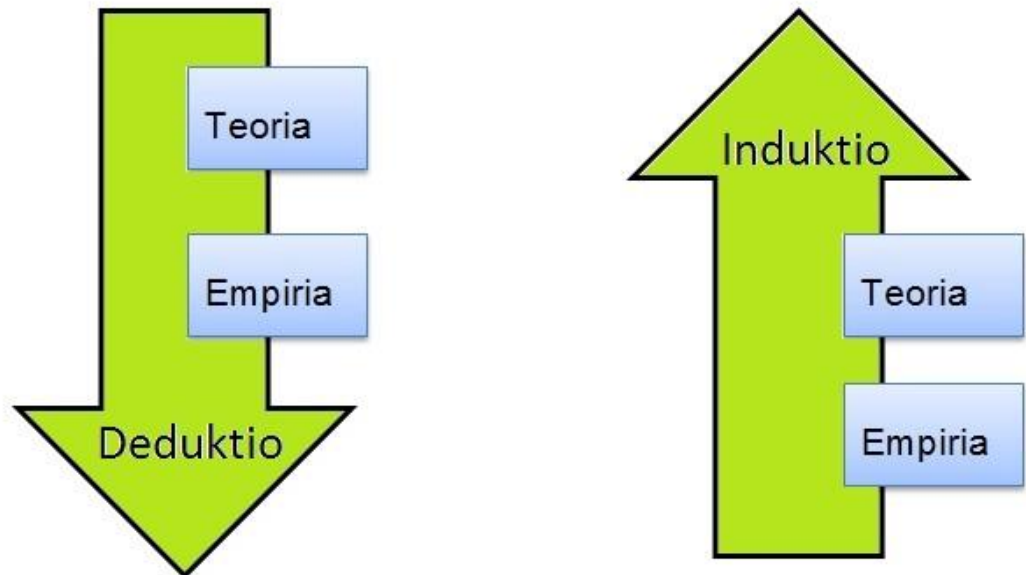
Neljänten lukuun, alaluvussa 4.4 käytetään SWOT -analyysia, jonka avulla voidaan määritellä AB B&B -suunnitelman kannattavuutta Northallertonin alueella. Tässä työssä analyysi tehdään vasta yritysidean esittelyn jälkeen, koska kirjoittajan mielestä tämä auttaa havainnoimaan idean kaikki hyvät ja huonot puolet.

PESTEL- ja SWOT -analyysit esitellään alaluvussa 2.5.

1.3 Tutkimusmenetelmä

Tärkeä osa tutkimuksen tekoa on tutkimusmenetelmien ja tiedonkeruumenetelmien suunnittelu ja niistä päättäminen. Liiketalouden tutkimuksissa käytetään laajalti kahta lähestymistapaa: deduktiota ja induktiota.

Deduktiivisessa tutkimuksessa lähtökohtana on aikaisempi teoria, kun taas induktiivisessa tutkimuksessa usein kehitetään teoriaa havainnoinnin ja empirisen aineiston analysoinnin pohjalta (Saunders, Lewis, Thornhill. 2009, 61).



KUVIO 1: Deduktiivinen ja induktiivinen tutkimusmenetelmä.

Tässä työssä käytetään deduktiivista tutkimusmenetelmää, eli edetään teoriasta käytäntöön käyttämällä jo olemassa olevia teorioita.

Tämä työ on luonteeltaan laadullinen tutkimus, jossa käytetään hyväksi kvalitatiivista tutkimusotetta. Laadullisessa tutkimuksessa teoriatausta toimii tehtävien tulkintojen lähtökohtana (Saunders et al. 2009, 151-154). Tässä työssä hyödynnetään liikeideateorioita, sekä aloittavalle yrittäjälle suunnattuja lähteitä, joista keskeisellä sijalla ovat kohdemarkkina-alueen yrittäjille suunnatut lähteet. Työssä kerätään myös tietoa kohdealueella toimivista kilpailijoista.

Työssä käytetään hyväksi niin primääri- kuin sekundäärilähteitä. Työn empiriaosa koostuu sekä työn kirjoittajan omiin havaintoihin ja kokemuksiin toiminnasta majoituslalla, että alan yrittäjien haastatteluihin. Työtä varten haastateltiin Allerton Court Hotellin omistajaa Martin Colemania, jotta saataisiin käytännönläheisiä neuvoja niistä asioista, joita majoitusyrityksen omistaja on

hyvä ottaa huomioon. Työtä varten haastateltiin myös yhtä neljästä Oddfellows Arms -pubin omistajaa, Caroline Bakeria, jotta saataisiin suuntaa-antava käsitys uuden majoitusalan yrityksen aloitusbudjetin määrästä. Lisäksi keskeisenä tiedonlähteenä toimivat myös eri majoitusalan yrityksiä vertailevat Internet-sivustot, esimerkiksi Tripadvisor ja Trivago.



KUVIO 2: Työssä käytetyt tutkimusmenetelmät.

1.4 Rakenne

Työ alkaa abstraktista, joka tiivistää opinnäytetyön aiheen ja tutkimusmenetelmän. Sisällysluettelon jälkeen on johdanto, jossa kerrotaan työn aiheesta, sen taustasta sekä se, miten aihe on rajattu. Rajausta avustamassa on neljä tutkimuskysymystä. Johdannossa käsitellään myös lyhyesti tutkimusmenetelmät ja esitellään työkalut tiedon keräämistä ja käsittelyä varten.

Johdannosta siirrytään toiseen päälukuun, joka on työn teorialuku. Kyseisessä luvussa keskitytään liikeidean luomisessa ja toteuttamisessa tarvittaviin seikkoihin. Luvun lopussa esitellään myös työssä myöhemmin käytettävät analysointityökalut, PESTEL- ja SWOT -analyysi.

Kolmannessa pääluvussa puhutaan majoitusalaista yleisesti Englannissa, tarkemmin North Yorkshiren kunnassa. Luvussa käsitellään myös majoitusalan markkinoita ja kilpailijoita Englannissa. Kilpailijat rajataan alueen mukaan koskemaan Pohjois-Englantia, Yorkshiren kunnassa sijaitsevaan Northallertonin kaupunkiin. Kilpailijoista siirrytään potentiaalsiin asiakkaisiin ja siitä seuravaan alalukuun, jossa PESTEL -työkalun avulla tutkitaan yritykseen vaikuttavia tekijöitä.

Neljännessä luvussa, empiriaosuudessa esitellään case yritys. Suunnitelma on kirjoittajan oma yrityssuunnitelma AB B&B, Anniina Baker Bed & Breakfast. Viimeisessä, eli viidennessä luvussa käydään läpi tutkimuksen tulokset. Alaluvussa 5.1 vastataan tutkimuskysymyksiin ja 5.2 pohditaan mahdollisia jatkotutkimuskysymyksiä. Yhteenvetoluvussa käsitellään vielä opinnäytetyön kokonaisuudessaan. Viimeisenä ovat lähteet ja liitteet.

2 LIIKEIDEA JA -SUUNNITELMA

Tässä luvussa käsitellään ensimmäiseksi liikeidea ja sitä, miten se määritellään. Luvun 2.1 lopussa kerrotaan myös, kuinka Iso-Britannian hallituksen omilla Internet-sivuilla neuvotaan yrittäjiä toimimaan ja etenemään idean kanssa.

Luvussa 2.2 käsitellään markkinarakoa ja sen tärkeydestä ja sen jälkeen tutkitaan luvussa 2.3, mitä liiketoimintasuunnitelmalla tarkoitetaan. Edellä mainitun alaluvuissa esitellään kaksi liikesuunnitelman toimintamallia Hoffrenin malli ja Business Model Canvas -malli. Lopuksi käydään läpi, minkä mallin kirjoittaja on valinnut omaan työhönsä ja tulevaisuudessa tehtävää tarkempaa liiketoimintasuunnitelmaansa varten.

Tämän luvun lopussa, alaluvussa 2.4 esitellään PESTEL- ja SWOT-analyysityökalut, joita käytetään työssä myöhemmin.

2.1 Liikeidea

Ennen kuin itse liiketoimintasuunnitelmaa voidaan aloittaa edes miettimään, on hyvä määritellä liikeidea käsitteenä. Idean määrittely on sinänsä jo työ, jota voisi karkeasti verrata ruuan maustamiseen. Aloitetaan perusteista ja lisätään mausteita pikkuhiljaa makua ja väriä antamaan.

Liikeidean täytyy olla sellainen, joka on henkilön itsensä toteutettavissa. Ei ole mielekästä lähteä aloittamaan sellaista yritystä, josta yrittäjällä ei ole minkäänlaista kokemusta siitä, kuinka idea käytännössä toimisi. Yrittäjän olisi hyvä myös punnita ideaansa kriittisesti ja muiden mielipide ja neuvot auttavat tässä. Yksin ajatustensa ja ideoidensa kanssa kamppaileva yrittäjältä saattaa jäädä huomaamatta useita tekijöitä ja vaikuttajia, kun taas erilailta ajattelevat ulkopuoliset saattavat tuoda esille useita puutteita, jotka mahdollisesti kaataisivat idean jo lähtöruutuun. Tätä neuvoa painotetaan kirjassa Minustako yrittäjä (Pyykkö 2011, 34-35), mutta samalla kirjan kirjoittajat kehottavat myös huomioimaan, etteivät kaikkien mielipiteet ole rehellisiä tai vilpittömiä.

Toteuttamiskelpoisuutta painotetaan myös Perustamisoppaassa (Uusyrittäjäkeskus 2014, 10). Aloittavan yrittäjän täytyy olla realistinen pääomatarpeen sekä palvelun

kysynnän suhteen. Alla lista mietittävistä asioista, jotka mainitaan Perustamisoppaassa:

- hyöty asiakkaalle
- yrityksen imago
- tuotteet tai palvelu
- asiakkaat tai asiakasryhmät
- tapa toimia
- voimavarat

(Uusyrittyskeskus 2014, 10).

Lyhyesti kerrottuna liikeidealla tarkoitetaan sitä ideaa, joka määrittelee itse yrityksen. Mitä yritys tulee tekemään, kuten myykö se tuotteita tai palveluita, kenelle ja miten se niitä tarjoaa.



Liikeidea mitä, kenelle, miten?

KUVIO 3: Liikeidea (muokattu Perustamisopas 2014)

Liikeidea on käsite, joka auttaa ymmärtämään yrityksen luonteen, ei sitä, miten yritys tulee käytännössä ideaansa toteuttamaan. Siihen kysymykseen vastaa liiketoimintasuunnitelma.

Mietittäessä yrityksen perustamista Englantiin, on hyvä aloittaa valtion omilta Internet-sivuilla. Sivuilla neuvotaan, mistä kannattaa aloittaa ja miten edetä loogisesti idean työstämisessä. Sivujen kautta pystyy myös löytämään ja ottamaan yhteyttä paikallisiin neuvojiin ja avustajiin. Kun oma idea on valmis, sivuilla annetaan yksinkertaiset ohjeet, kuinka edetä seuraavaksi:

1. ”Tee markkinatutkimus: Löydä mahdolliset asiakkaat ja keskustele heidän kanssaan.
2. Kehitä ja suunnittele: Testaa tuotetta tai palvelua oikeilla asiakkailla. Tee muutoksia ja testaa uudelleen.
3. Lyöä yhteistyökumppanit ja tavarantoimittajat: Mieti kenen kanssa aiot työskennellä kehittäessäsi ja myydessäsi ideaasi.
4. Perusta yritys: Mieti, millainen yritysmuoto on sinulle oikea ja haluatko myydä osakkeita.
5. Hanki rahoitus: Tutki eri lähteitä rahoitukselle, pankkilainoista valtion takaamiin hankkeisiin.”

(Gov.uk Government Digital Service 2014).

2.2 Markkinaraon löytäminen

Löytääkseen markkinaraon on yrittäjän lähdettävä liikkeelle perusteista.

Markkinaraon löytäminen alkaa jo itse liikeideasta, ja jo liikeidea mietittäessä on hyvä pohtia seuraavia asioita, jotka mainitaan Entrepreneurin artikkelissa Defining Your Market in 7 Steps (13.2.2013).

1. Tee toivelista. Kenen kanssa haluat tehdä töitä?
2. Keskitä. ”Et voi olla kaikkea kaikille ja pienempi on isompi.”
(Entrepreneur 2013. Muokattu: Falkenstein 2010).
3. Katso maailmaa asiakkaiden silmin, siten tunnistat heidän tarpeensa.
4. Yhdistele ideasi ja asiakkaan tarpeet.
5. Arvioi, täyttävätkö ideasi asiakkaasi tarpeet.
6. Testaa tuotettasi.
7. ”Anna palaa”. Perusta rohkeasti yrityksesi.

(Entrepreneur 2013).

Jim Green toteaa kirjassaan *Starting your own business* (2008), että yrityksen aloittaminen jollekin tietylle markkina-alalle on itsessään liian suuri käsite. Yrittäjän tulisi siten supistaa liikeideaa, jotta se erikoistuisi markkina-alan markkinarakoon. Tarjoamalla alalla jotain erikoistunutta tuotetta tai palvelua on järkevämpi tapa aloittaa yritys. Yrittämällä tarjota kaikkea, mitä alalle kuuluu, yrittäjä kuoppaa ideansa jo lähtöruutuun. Ei siis kannata perustaa aivan tavallista B&B -majataloa, koska vastaavia löytyy ympäri Englantia valtava määrä. Yrittäjän tulisi kehittää ideaansa jotain alkuperäistä ja erilaista, joka houkuttelee asiakkaita uudestaan ja uudestaan. Majoitusalan ja kilpailijoiden laajuutta käsitellään myöhemmin ja tarkemmin luvussa kolme.

Kuten edellisessä luvussa puhuttiin, myös Jim Green kehottaa oppaassaan yrittäjää tekemään alasta markkinatutkimuksen, ja laatimaan taulukon, joka auttaa hahmottamaan mahdollisen markkinaraon. Kattava tutkimus auttaa myös hahmottamaan alan segmentit, jotka muuten saattaisivat jäädä huomaamatta. Tällaisia segmenttejä ovat esimerkiksi maantieteelliset tekijät, kohderyhmät sekä alueella jo kilpailevat yritykset.

Edellisessä kappaleessa mainitun markkinaraon löytämisessä käytetään apuna PESTEL -työkalua, joka esitellään tarkemmin luvussa 2.4. Markkinaraon tunnistamisessa auttaa myös jo alalla toimivien kilpailijoiden tunteminen, sekä asiakaskunnan ymmärtäminen. Näitä seikkoja käsitellään myöhemmin työssä luvussa kolme.

2.3 Liiketoimintasuunnitelma

Tässä luvussa käsitellään itse suunnitelmaa, eli määritellään mikä on liiketoimintasuunnitelma.

”Liiketoimintasuunnitelmalla tarkoitetaan kirjallista suunnitelmaa liiketoiminnasta.” (Uusyrittäjäkeskus 2014, 11) eli miten ideasta saadaan toteuttamiskelpoinen ja miten se kannattaa tehdä. Tämä suunnittelu auttaa yrittäjää ymmärtämään, kuinka yritys tulisi ideansa toteuttamaan, eli miten yritys tekee sen, mitä ideassa halutaan.

Perustamisoppaassa (2014) listataan tärkeimmät asiat, jotka liiketoimintasuunnitelmassa tulisi olla. Hyvässä liiketoimintasuunnitelmassa esitellään tavoitteet tulosbudjettien sekä rahoitus- ja kassavirtalaskelmien muodossa, käydään läpi tuotteen ominaisuudet (tässä tapauksessa myytävän palvelun tyyppi), asiakasryhmät, kilpailutilanne, yrittäjän koulutus ja osaaminen sekä se, miten yritys aikoo markkinoida itseään. On myös hyvä arvioida laskelmien avulla yrityksen kannattavuus sekä investointitarve (Uusyrittäjäkeskus 2014, 11).

”Hyvässä suunnitelmassa tuodaan esille myös riskitekijät, jotka voivat vaikuttaa yrityksen menestymiseen.” (Uusyrittäjäkeskus 2014, 11).

Iso-Britannian hallituksen sivuilla on myös kerrottu lyhyesti, mitä liiketoimintasuunnitelman tulisi sisältää. Näitä asioita ovat muun muassa tavoitteet, strategiat, myynti, markkinointi sekä taloudelliset ennustukset (Gov.uk 2014).

Aloittavan yrittäjän on suositeltavaa tehdä yksityiskohtainen ja kattava liiketoimintasuunnitelma, koska ilman sitä voi olla erittäin vaikea saada rahoitusta. Liiketoimintasuunnitelma vaaditaan niin Suomessa, jos haetaan starttirahaa TE-toimistosta tai yritystukia ELY-keskuksesta (Uusyrittäjäkeskus 2014, 11), kuin Englannissa, koska ilman sitä eivät pankit myönnä lainaa yrityksen perustamista varten (Gov.uk 2014).

Suunnitteleamalla yrityksen liikeidean ja sen toiminnan mahdollisimman tarkasti käyttämällä apunaan esimerkiksi dynaamista mallia, joka esitellään tarkemmin seuraavassa alaluvussa, yrittäjä minimoi mahdollisia riskejä ja kompastuskiviä, jotka saattaisivat muutoin jäädä huomioimatta. Kaikkea ei voi myydä ja kaikkia ei voi miellyttää, eikä pidäkään.

2.4 Liiketoiminnan mallit

Liiketoimintamalleilla kuvataan sitä, kuinka liiketoiminnan eri osat toimivat yhdessä menestyksekkäästi, ja aloittelevalle yrittäjälle on tarjolla erilaisia hyödynnettäviä malleja. Liiketoimintamalleissa kuvataan ja tunnistetaan

liiketoiminnan tulovirtoja, asiakasrakennetta, tuotteita ja rahoituksen yksityiskohtia (Oxford Dictionary 2014).

Tässä aluvussa esitellään kaksi liiketoimintamallia, Hoffren sekä Business Model Canvas, joista kirjoittaja on valinnut toisen tulevaisuudessa tehtävää liiketoimintasuunnitelmaansa varten.

2.4.1 Hoffrenin malli

Hoffrenin mallissa keskitytään kuuteen keskeiseen tekijään, tarve/hyöty asiakkaalle, yrityksen imago, asiakkaat/asiakasryhmät, yrityksen tarjoamat tuotteet/palvelut, yrityksen tapa toimia ja yrityksen voimavarat. Näiden läpikäyminen ja ymmärtäminen on liiketoiminnan aloittamisen kannalta tärkeää ja Hoffrenin mallissa tekijät on esitetty kysymysten muodossa, joihin vastaamalla yrittäjän on helpompi testata liikeideansa toimivuutta (KUVIO 4).

TARVE/HYÖTY ASIAKKAALLE: Miksi asiakas ostaa ko. tuotteita/palveluita?	IMAGO: Miksi ostaa juuri tältä yritykseltä?
ASIAKKAAT/ASIAKASRYHMÄT: Ketkä ovat asiakkaita/asiakasryhmät?	TUOTTEET/PALVELUT: Mitä tuotteita/palveluita yritys tarjoaa?
TAPA TOIMIA:	
Mitkä ovat johtavat arvot? Toiminnan piirteet? Miten markkinointi toteutetaan? Miten tuotekehitys tehdään? Kuinka hinnoittelu hoidetaan?	Kuinka tuotanto tapahtuu? Kuinka logiistikka hoidetaan? Kuinka yrityksen talous ja hallinto hoidetaan? Mikä on yrityksen johtamistapa?
VOIMAVARAT:	
Fyysiset – Toimitilat, koneet/laitteet, muut? Taloudelliset – Varat, kokonaisvelat, vakuudet? Henkiset – Henkilöstö ja osaaminen, työilmapiiri?	

KUVIO 4: Hoffrenin liiketoimintamalli (muokattu Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010).

2.4.2 Business Model Canvas

Business Model Canvas muodostuu yhdeksästä rakennuspalikasta, joiden tarkoitus on kuvastaa, kuinka yritys ansaitsee tai aikoo ansaita rahaa (Osterwalder 2008). Canvas tulostetaan yleensä suurelle paperille, joka voidaan asettaa seinälle kaikkien täydennettäväksi. Siten kukin voi miettiä avainkysymyksiä kyseisiin laatikoihin.



KUVIO 5: Business Model Canvas (muokattu Osterwalder 2008).

Business Model Canvas voidaan esittää myös kuvion kuusi mukaisesti, joka avaa rakennuspalikoiden merkitystä:

	Business Model rakennuspalikat	Kuvaus
Tuote	Arvoehdotus	Arvoehdotus on kokonaiskuva yrityksen tuotteista ja palveluista joilla on arvoa asiakkaalle.
Asiakas-vuorovaikutus	Kohdeasiakas	Kohdeasiakas on asiakassegmentti, jolle yritys haluaa tarjota arvoaan.
	Jakelukanava	Jakelukanava on keino, jolla saada yhteys asiakkaaseen.
	Asiakassuhteet	Suhde kuvaa, minkälainen yhteys on asiakkaan ja yrityksen välillä.
Infrastruktuurin hallinto	Avaintoiminnot	Avaintoiminnot kuvaa niitä järjestelyjä, joita tarvitaan arvon luomisessa asiakkaalle.
	Resurssit	Avainresurssit, joita tarvitaan arvon luomisessa.
	Yhteistyö	Yhteistyö on kahden tai useamman yrityksen välinen sopimus, jotta voidaan luoda arvoa asiakkaalle.
Rahoitusaspekti	Kulurakenne	Kulurakenne kuvaa kaikkea sitä rahaa, jota tarvitaan kaavion eri kohdissa.
	Kassavirta	Kassavirta kuvaa, miten yritys ansaitsee rahaa liikevaihdon kautta.

KUVIO 6: Business Model Canvas kuvaus (muokattu Osterwalder 2004, 43).

2.4.3 Mallin valinta

Kirjoittaja vertasi Hoffrenin mallia Canvasiin ja mietti, kumpi toimisi paremmin palveluja myyvässä yritysideoissa. Vaikka Canvas on kattava ja käy asioita läpi yksityiskohtaisesti, on se tämän työn kannalta liian keskittynyt kustannuksiin sekä tuotteiden ja palvelujen arvoon. Hoffrenin malli sen sijaan auttaa miettimään yritystä laajemmin, ei pelkkänä rahareikänä.

Näin ollen kirjoittaja päätyi valitsemaan Hoffrenin mallin tulevaisuudessa tehtävää tarkempaa liiketoimintasuunnitelmaa varten.

2.5 PESTEL- ja SWOT -työkalut

Tässä luvussa esitellään ja määritellään PESTEL- ja SWOT -analyysityökalut. Näitä molempia työkaluja tullaan käyttämään myöhemmin työssä. PESTEL -analyysi auttaa jäsentämään suunnitteilla olevan yrityksen toimintaympäristöä ja

muutoksia siinä, kun taas SWOT -työkalun avulla analysoidaan alustavasti itse liiketoimintasuunnitelmaa.

2.5.1 PESTEL -analyysi

Yritystoimintaa suunniteltaessa ja aloittaessa tarvitaan avuksi erilaisia analyyseja. PESTEL -analyysi on työkalu, jolla analysoidaan ja monitoroidaan yrityksen toimintaan vaikuttavia makroympäristön tekijöitä (Professional Academy 2014). Näitä tekijöitä ovat poliittiset, taloudelliset, sosiaaliset, teknologiset, ympäristölliset tekijät sekä lait. PESTEL -analyysissa kartoitetaan edellä mainittujen tekijöiden piirteitä ja pyritään ymmärtämään tulevia muutoksia.

Makroympäristössä on useita tekijöitä, jotka voivat vaikuttaa päätösten tekemiseen ja yrityksen strategiaan. Muutokset verotuksessa, lakimuutokset ja säädökset, ulkomaankaupan rajoitukset, kulttuuriset ja väestötieteelliset muutokset ja muutokset poliittisessa ympäristössä ja hallituksen menettelytavoissa ovat avainesimerkkejä makroympäristön tekijöistä (Rodrigo 2012).

Poliittiset tekijät määrittävät siten, missä määrin ja kuinka hallitus vaikuttaa talouteen ja ohjaa sitä. Näitä ovat esimerkiksi verotus, ulkomaankauppa ja kaupan rajoitukset. Myös kunnallisella poliittisella päätöksenteolla on vaikutusta paikallisesti toimivan yrityksen toimintaan.

Taloudellisilla tekijöillä on suuri vaikutus yrityksen toimintaan ja kuinka tuottoisa se on. Näitä tekijöitä ovat esimerkiksi korot, inflaatio sekä ihmisten ja yritysten ostovoima. Taloudelliset tekijät ja niissä tapahtuvat muutokset liittyvät keskeisesti mm. yrityksen tuotantotekijöiden hintoihin. Lisäksi muutokset taloudessa vaikuttavat kiinteästi kuluttajien ostohaluihin ja ostokykyyhin.

Sosiaaliset tekijät sisältävät kansan uskomukset ja asenteet. Tähän kuuluvat myös väestörakenne ja sen kehitys, mm. ikärakenne ja ura-asenteet. Lisäksi tärkeitä sosiaalisia tekijöitä ovat elintapojen muutokset ja suhtautuminen kuluttamiseen. Näihin tekijöihin markkinoijat kiinnittävät huomiota, kun halutaan ymmärtää asiakkaita.

Myös teknologiset tekijät vaikuttavat suoraan yrityksen toimintaan.

Analysoitaessa yrityksen teknologista ympäristöä on ymmärrettävä teknologian kehitystä ja millaisia uusia innovaatioita se tuo mukanaan. Teknologian kehitys vaikuttaa mm siihen, kuinka tuotteet tuotetaan, kuljetetaan ja kuinka markkinointikommunikaatio toimii.

Ympäristölliset tekijät ovat nousseet etenevässä määrin pintaan viimeaikoina, kun kuluttajat vaativat enemmän uusiutuvia luonnonvaroja sekä etnisiä valmistusmenetelmiä ostamilleen tuotteilleen. Ympäristöllisiin tekijöihin vaikuttavat enemmän myös tulevaisuudessa raaka-aineiden vähyys ja sijainti, saasteet sekä yrityksen oma etnisyys.

Lait ja asetukset luovat yritystoiminnalle puitteet, joiden mukaan yritystoimintaa voidaan harjoittaa. Lakiasiat sisältävät esimerkkeinä työ- ja terveysasiat, turvallisuuden töissä, tasa-arvoon liittyvät asiat, mainonnan standardit, kuluttajan oikeudet ja tuoteturvallisuuden. Nämä seikat vaikeuttavat kauppaa entisestään, jos yritys on globaali ja käy ulkomaankauppaa (Professional academy 2014).

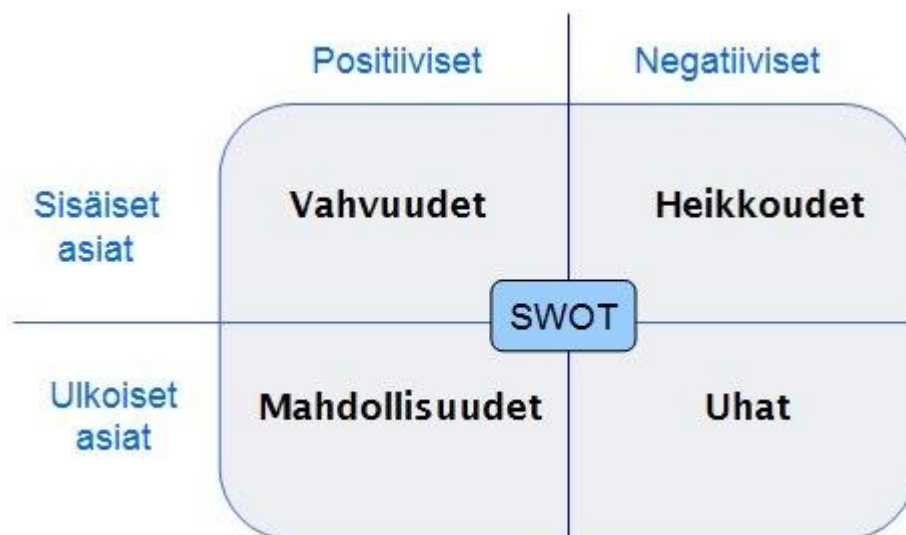


KUVIO 7: PESTEL -analyysi (muokattu Rahman 2012).

2.5.2 SWOT -analyysi

SWOT -analyysi on nelikenttäanalyysi, jota käytetään yrityksen nykytilanteen vahvuuksien (strengths), heikkouksien (weaknesses) ja yrityksen tulevaisuuden mahdollisuuksien (opportunities) ja uhkien (threats) kartoittamiseen Suomen Riskienhallintayhdistys 2014).

Tätä analysointi menetelmää käytetään laajalti yrityksen/yritysidean tilanteen kuvaamiseen. Vahvuuksia ja heikkouksia tutkittaessa keskitytään yrityksen sisäisiin asioihin, kun taas mahdollisuuksia ja uhkia käsiteltäessä kohteena ovat yrityksen ulkopuoliset tekijät (Suomen Riskienhallintayhdistys 2014).



KUVIO 8: SWOT -analyysi (Suomen Riskienhallintayhdistys 2014).

Tarkemmin kuvattuna, yrityksen vahvuudet ovat yrityksen nykyhetkellä hyödynnettäviä resursseja tai toimenpiteitä. Heikkoudet ovat niitä tekijöitä, joita yrityksen täytyy parantaa, jotta toimintaa voidaan tehostaa. Yrityksen tulevaisuuden vaarantavat uhat ja menestymistä edesauttavat mahdollisuudet on tunnistettava, jotta yritys kykenisi terveeseen liiketoimintaan (Suomen Riskienhallintayhdistys 2014).

3 MAJOITUSALA NORTHALLERTONISSA

Työn pääkysymykseen vastaaminen, onko Northallerton potentiaalinen alue uudelle majoitusalan yritykselle, alkaa kilpailijoiden kartoittamisella. On hyvä huomioida jo olemassa olevat yritykset, niin B&B -majatalot kuin hotellitkin sekä niiden sijainnit. Kun suurimmat tai pääkilpailijat on määritelty, keskitytään asiakassegmenttiin. Kirjoittaja tutkii, ketkä pääsääntöisesti ovat Northallertonin majoitusta etsivät asiakkaat tai asiakasryhmät.

3.1 Majoitusalan markkinat

Kilpailu majoitusosalalla jo pelkästään Yorkshiren kunnan alueella on kovaa. Yorkshire.com sivuston mukaan alueella on yli 4800 hotellia, majataloa, leirialuetta sekä ynnä muuta. Lyhyesti sanottuna, North Yorkshiressä on kaiken kaikkiaan tarpeeksi nukkumatilaa, että koko Ranskan väkiluku voitaisiin majoittaa yhden vuoden aikana (Yorkshire.com 2008).

Rajatessa kilpailevien majoitusalan yritysten muotoa pelkästään B&B ja majataloyrityksiksi ja kuten aikaisemmin luvussa 1.1 mainittiin, on North Yorkshiren alueella jo yksistään yli 1400 B&B- ja majataloyritystä. Tämän vuoksi on hyvä rajata toimivien kilpailijoiden toimialue vielä pienemmälle alueelle, Northallertonin kaupunkiin.

Kirjoittaja listaa Northallertonin alueella toimivat majoitusalan yritysten määrän, sekä valitsee kaksi, joista kerrotaan tarkemmin seuraavassa alaluvussa. Yritysten määrä ei ole kuitenkaan tarkka luku, koska tämän tiedon löytyminen on erittäin hankalaa. Tämä taas johtuu siitä, ettei kaikkia majoitusalan yrityksiä ole virallisesti rekisteröity. Assetsuren Internet-sivuilla kirjoitetaan, ettei hotellialasta ole hallituksella tilastotietoja, mutta British hospitality Association mukaan Yhdistyneissä Kuningaskunnissa on virallisesti rekisteröity yli 20,000 hotellia, B&B sekä muunlaisia majoitusyrityksiä.. Kyseinen luku saattaa nousta jopa lähemmäs 60,000 jos mukaan luetaan kaikki rekisteröimättömät yritykset (Assetsure 2014).

3.2 Potentiaaliset kilpailijat

Northallertonin alueella on laaja valikoima erilaisia majoitusmahdollisuuksia ja pelkästään B&B- ja majataloyrityksiä löytyy lähemmäs 30. Tämäkään luku ei ole tarkka, koska kaikkia yrityksiä ei ole välttämättä listattu Internetiin.

Tripadvisor.co.uk (2014) listaa 27 B&B- ja majataloyritystä, kuusi hotellia sekä yli kymmenen muunlaista majoitusmahdollisuutta kun taas Northallerton.info (2014) listaa vain 17 B&B -yritystä ja useampia muita majoitusmuotoja.

Northallerton.info sivuilla kuitenkin mainitaan, että lista ei ole täydellinen ja sitä voi täydentää kuka tahansa (Northallerton.info 2014).

Käytettäessä Booking.com hakukonetta, löytyy Northallertonista seitsemän B&B, 13 hotellia, 11 majataloa sekä seitsemän muunlaista majoitusmahdollisuutta (Booking.com 2014). Näistäkin osa sijaitsee Northallertonin ulkopuolella pienissä kylissä, kuten Village Inn Bromtonissa.

Seuraavaksi esitellään kaksi B&B -yritystä, jotka toimivat Northallertonissa. Kirjoittaja valitsi Victoria House ja Windsor Guest House B&B, koska nämä kaksi ovat saaneet hyviä arvosteluja asiakkailtaan niin Tripadvisorissa kuin Booking.comissakin. Aluksi valitut yritykset esitellään lyhyesti, jonka jälkeen kirjoittaja nostaa esiin Tripadvisoriin ja Booking.comiin jätettyjen palautteiden analysoinnin pohjalta keskeisimmät positiiviset ja negatiiviset tekijät asiakaspalautteista.

3.2.1 Victoria House

Victoria House -rakennus on rakennettu vuonna 1840 ja laajennus tehtiin 1901. Rakennus ostettiin 2006, jolloin se peruskorjattiin mukavaksi perhekodiksi ja on nykyään myös B&B. Quality in Tourism palkitsi Victoria House -yrityksen neljällä tähdellä ensimmäisen kolmen vuoden aikana sekä neljäntenä että viidentenä vuonna neljällä tähdellä sekä hopeatähti palkinnolla, joka on korkein mahdollinen palkinto tämän tyyppiselle rakennukselle (Victoria house 2013).

Rakennuksessa on kolme huonetta, joka on B&B -yritykselle tyypillinen määrä. Jokainen huone on erilailla sisustettu ja kaikissa on oma kylpyhuone sekä muita

mukavuuksia, kuten vedenkeitin ja TV. Rakennuksessa on myös erillinen ruokailuhuone, jossa tarjoillaan aamiainen.

“The good reviews are not wrong, Thankyou!”


 Reviewed 3 weeks ago

Clean, comfortable, welcoming, a house full of character, and a really nice host, who loves to chat, just like me!... A lovely breakfast, and you were made to feel at home. In fact, I could well have stayed a few more days. Really glad I took notice, and will go back.. hopefully sooner than later. Missing it already.. Keep up the good work Teresa, the place is a credit to you.. thank you.

Stayed September 2014, travelled as a couple

 Value

 Service

 Sleep Quality

Was this review helpful?



[Ask dacerace about Victoria House](#)

This review is the subjective opinion of a TripAdvisor member and not of TripAdvisor LLC

KUVIO 9: Esimerkki Victoria House Reviews (Tripadvisor 2014).

3.2.2 Windsor Guest House B&B

Windsor Guest House B&B:n omistaa ja toimintaa pyörittää Moraig ja Peter Gristwood. Rakennus on suuri victoriatyylinen terassitalo, jossa on kuusi makuuhuonetta sekä ruokailuhuone. Huoneisiin kuuluu omat kylpyhuoneet sekä tarvikkeita, kuten vedenkeitin ja TV.

Yrityksen Internet-sivuilla ei mainita, milloin yritys on perustettu tai onko se palkittu tähdillä. Sivulla ei myöskään ole mainintaa kolmesta koirasta, jotka saavat oleskella vapaasti niin keittiössä kuin ruokailuhuoneessakin (Tripadvisor reviews 2014).

“This is the place to stay.”

★★★★★ Reviewed 2 weeks ago

Just spent 3 nights again at this excellent B&B visiting friends just round the corner. My Room was spotless just like the rest of the building. In the breakfast room you are not sitting on top of anybody. The breakfast was again high standard with local produce and cooked to perfection.

Moraig & Peter are very friendly and it is just like being at home when I am here.

You are only 5 Mins walk to the main street in the town which has plenty of shops.

I would recommend the Windsor to anyone who wants a good stay in this town.

Room Tip: I Have Stayed in rooms 1 5 & 6 never had problems with noise

[See more room tips](#)

Stayed September 2014, travelled solo

★★★★★ Rooms

★★★★★ Cleanliness

★★★★★ Service

[Less ▲](#)

Was this review helpful? 1



[Ask Peter F about Windsor Guest house](#)

This review is the subjective opinion of a TripAdvisor member and not of TripAdvisor LLC

KUVIO 10: Esimerkki Windsor Guest House Reviews (Tripadvisor 2014).

3.3 Arvostelut

Tutkittaessa molempia B&B -yrityksiä Tripadvisorissa asiakkaiden jättämien arvostelujen perusteella kirjoittaja sai selville, mitä kaikkea asiakkaat arvostavat hyvässä B&B -yrityksessä. Vaikka kaikki asiakkaat eivät kirjoita palautteita tai arvosteluja sivustoille, kuten Tripadvisor tai Booking.com, antavat kirjoitetut palautteet kuitenkin hyvän kuvan siitä, mitä B&B -yrityksen tulisi sisältää. Näitä vinkkejä kirjoittaja aikoo hyödyntää tulevaisuudessa omassa liiketoimintasuunnitelmassaan.

Arvostelujen perusteella, molemmissa B&B -yrityksissä toistuivat samat hyvät ominaisuudet. Näistä merkittävimmät olivat omistajien ystävällisyys ja avuliaisuus, puhtaat, hiljaiset ja mukavat huoneet sekä hyvä, paikallinen ruoka. Juuri tämä ruuan alkuperä kiehtoi monia ja sai hyvää palautetta, koska ruoka oli paikallisesti tuotettu ja omistajat itse valmistivat ja tarjoilivat aamuruuan asiakkailleen.

Asiakkaat arvostivat rakennusten sijaintia ja hiljaisuutta. Vaikka molemmat rakennukset sijaitsevat tienvarrella, ei autojen melu kuulu sisälle. Omalla autolla saapuville parkkeeraaminen tuotti hankaluuksia vain jos he eivät olleet saaneet pysäköintilupaa B&B:n omistajilta panttia vastaan. Kehuja ansaitsivat myös pehmoiset jättipyyhkeet ja hyvin toimivat kuumat suihkut. Ilmainen wifi-yhteys sai myös hyviä arvosteluja.

Melkein jokaisessa arvostelussa asiakkaat mainitsivat rakennusten kotoisan tunnelman. Victoria House -rakennusta ja sisustusta kehuittiin persoonalliseksi ja tyylikkääksi, ja Windsor Guest House oli sisustettu hyvällä maulla.

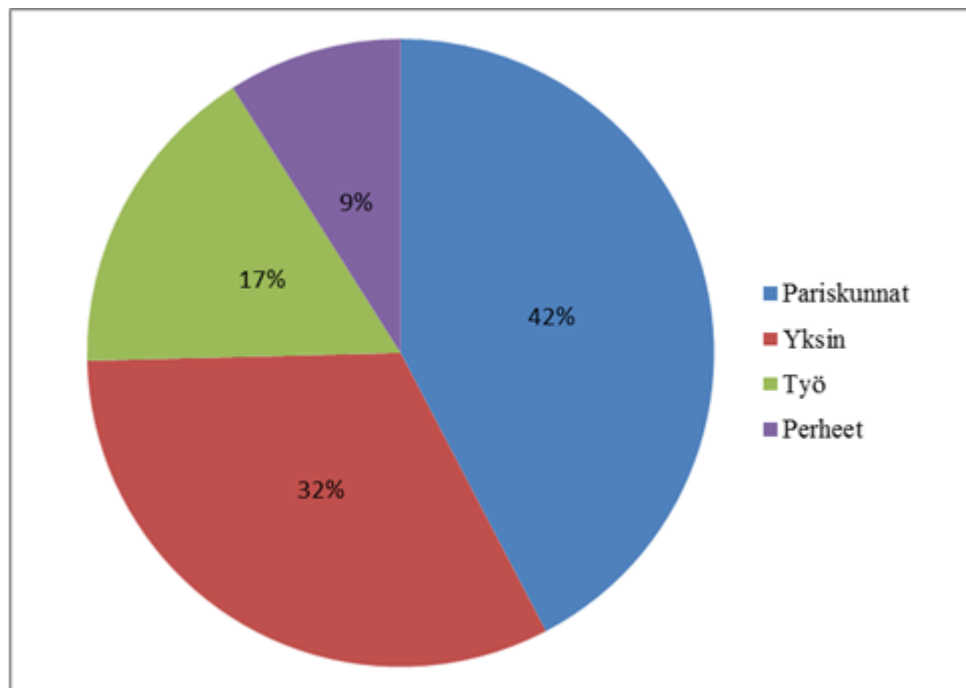
Negatiivisia puolia varsinkin Windsor Guest Housin arvosteluissa oli huoneisiin pääsyn vaikeus, jos asiakkaalla oli liikkumista rajoittava vamma. Melkein kaikkiin huoneisiin pääsy edellyttää portaiden käyttöä. Myös Windsor Guest Housen koirat jakoivat mielipiteitä asiakkaiden kesken (Tripadvisor 2014). Kyseisistä eläimistä ei ole mainintaa yrityksen internet-sivuilla, joka on kirjoittajan mielestä erittäin suuri erhe. Asiakkaat, joilla saattaa olla allergioita, eivät saa mitään varoitusta eläimistä, elleivät lue kaikkia B&B:n arvosteluja (Windsor Guest House 2014).

3.4 Asiakkaat

Vaikka Northallerton on itsessään pieni kaupunki, se sijaitsee keskeisellä paikalla North Yorkshiressä ja sieltä on hyvät juna- ja tieyhteydet muihin kaupunkeihin ja kyliin. Tällä onkin näkyvä vaikutus Northallertonin majoitusyritysten asiakaskuntaan. On kuitenkin hankala määritellä tarkasti, ketkä käyttävät eniten majoituspalveluita: turistit vai työn puolesta matkaavat. Tämän tiedon löytymisen vaikeuteen vaikuttaa juuri Northallertonin pieni koko.

Tutkimalla sivustoja, kuten Tripadvisor ja Booking.com, kirjoittaja otti selvää, mitkä asiakasryhmät ylipäättään majoittuvat B&B -yrityksiin, esimerkiksi Victoria House ja Windsor Guest House B&B. Tämä tieto löytyi arvosteluista, jotka olivat jättäneet palautetta yrityksille. Suurin osa asiakkaista oli joko yksin matkaavia, perhettä tai ystäviä tapaamaan tulleita matkalaisia tai pariskuntia samalla perusteella tai lomamatkalla. Vain pieni osa palautteen jättäneistä asiakkaista matkusti työn merkeissä tai perheenä (Tripadvisor 2014, Booking.com 2014).

Tämän perusteella kirjoittaja voi päätellä, että B&B -yritysten pääasiakasryhmät ovat kahdestaan tai yksin matkustavat asiakkaat, jotka ovat tulleet alueelle loman merkeissä tai tapaamaan perhettään/ystäviään. Kolmanneksi suurin asiakasryhmä on työn merkeissä matkustavat asiakkaat. Mahdolliseksi jatkotutkimukseksi omaa tulevaa liiketoimintasuunnitelmaa varten kirjoittaja pohtii, mikä houkuttelisi enemmän lapsiperheitä majoittumaan B&B -yrityksiin.



KUVIO 11: Victoria House ja Windsor Guest House asiakasryhmät arvostelujen perusteella ajalta 2010–2014.

3.5 PESTEL -analyysi

Tässä luvussa käsitellään perustettavan yrityksen toimintaympäristöä PESTEL -analyysin avulla. PESTEL -analyysissä keskitytään kartoittamaan majoitusalan yrityksiin vaikuttavia tekijöitä Englannissa.

POLIITTISET

Positiivinen ja asiantunteva yhteistyö Yhdistyneiden Kuningaskuntien hallituksen kanssa on onnistuneesti kasvattanut majoitusala Britanniaassa. Majoitusala on maan viidenneksi suurin liikeala, työllistäen yli 2.4 miljoonaa ihmistä ja tuottaen yli 34 miljardia bruttotuloista (Rodrigo 2012).

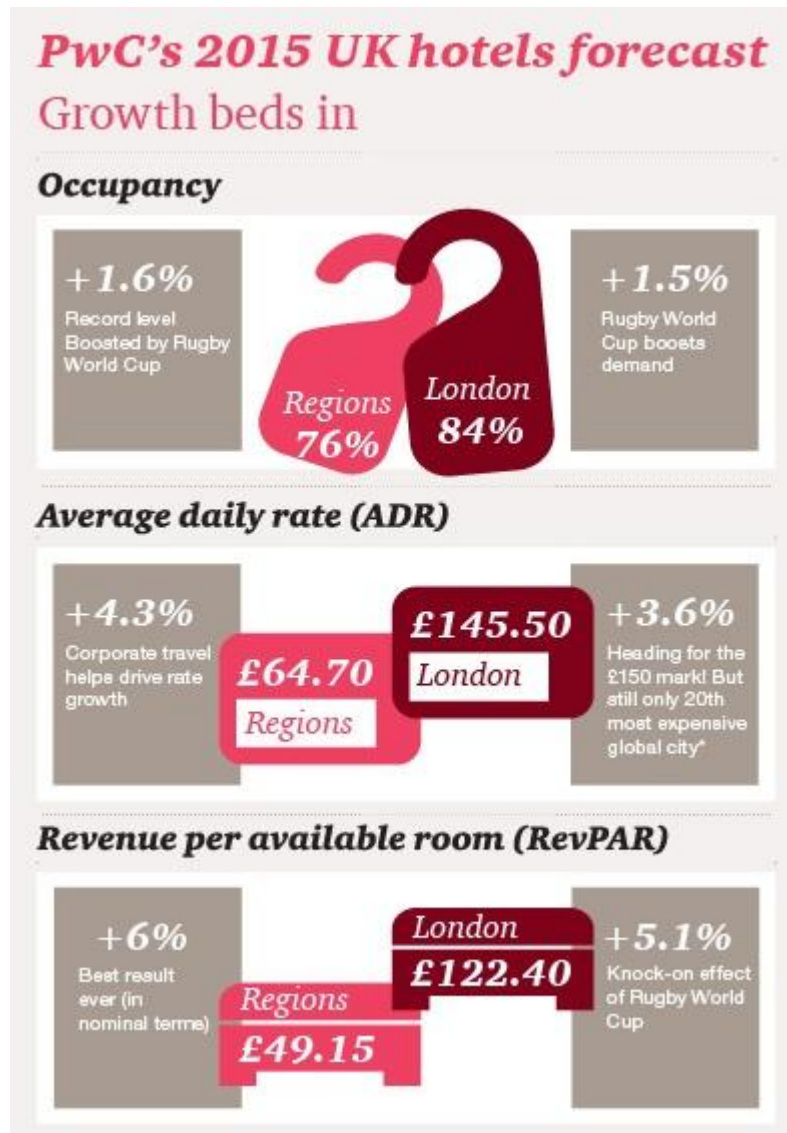
Britanniassa ollaan kuitenkin enenevässä määrin huolissaan poliittisesta tilanteesta, varsinkin toukokuussa 2015 suoritettavasta kansanäänestyksestä Euroopan Unionin jäsenyydestä. Tämä saattaa vaikuttaa Britannian maineeseen poliittisen tasapainon omaavasta maasta ja siten vaikuttaa maahan tulevan turismin määrään (Reuters 2014).

TALOUDELLISET

Majoitusalaan vaikuttavia taloudellisia tekijöitä ovat erilaiset kansalliset tapahtumat, esimerkiksi jalkapallo- ja rugbykisat. Tällaiset tapahtumat lisäävät ulkomaan että kotimaan turismia ja siten lisäävät majoituksen kysyntää. Esimerkiksi vuonna 2015 järjestettävän Rugby World Cupin odotetaan tuovan useita sekä kotimaan, että ulkomaan kisafaneja. Tämän uskotaan kasvattavan majoitusalan taloudellista kasvua (PwC 2014).

Muita tekijöitä, jotka vaikuttavat majoitusalaan ovat talouden kasvu Yhdistyneissä Kansakunnissa, kansalliset verotukset ja niiden muutokset sekä sesonki että sääongelmat (Dudovski 2013).

Britannian taloudellinen kasvu on noususuhdanteinen ja BKT:n uskotaan nousevan 3.1%:iin vuoden 2014 aikana ja vuonna 2015 BKT nousee 2.5%:sta 2.7%:iin (British Chambers of Commerce 2014). Kasvusta hyötyy myös majoitusala, jonka uskotaan kasvattavan voittoaan ja huoneiden käyttöprosenttia, varsinkin vuonna 2015 (PwC 2014).



KUVIO 12: ”Majoituksen, keskimääräisen päivittäisen huonehinnan ja voitto per huone” -kasvuprosentit vuonna 2015 (muokattu PwC 2014).

SOSIAALISET

Majoitusalaan vaikuttavat suuresti muuttuvat trendit, kuten mikä on suosittua matkailijoiden keskuudessa. Esimerkiksi lisääntyvä määrä nuoria matkailijoita Kiinasta ja Intiasta vaikuttaa suoraan Englannin majoitusalaan. Myös kuluttajien elämäntyyli ja tavat vaikuttavat majoituksen kysyntään (Dudovski 2013). Elämäntyyliin taas vaikuttaa elinkustannusten nousu, jolloin ihmiset suosivat halpoja tuotteita ja palveluita, joilla kuitenkin saa parhaan vastineen rahoille. Tällä

ostokäyttäytymisellä on suora vaikutus B&B -yrityksiin, koska potentiaaliset asiakkaat suosivat suuria ja tunnettuja hotelleja seuraavilla syillä:

- vahvojen/tunnettujen merkkien suosiminen
- paras vastike rahoille
- helppo saavutettavuus
- asiakkaiden vaatimukseen reagoiminen
- maankattava hotelliverkosto
- Internet -varaussysteemit
- huonehintojen vaihtuvuus
- turvallisuus
- tasovaatimukset
- alennukset ja promootiot toistuvalla asiointilla
- asiakaspalautteet

(Rodrigo 2012).

TEKNOLOGISET

Majoituksen markkinointi ja huonevarausten teko on muuttunut helpommaksi Internetin myötä. Markkinointia helpottaa myös sosiaalinen media, kuten Facebook ja Twitter. Varausten teko on muuttunut helpommaksi Internet-sivustojen, kuten TripAdvisorin myötä ja asiakkaiden jättämät arvostelut vaikuttavat myös majoituspaikasta päättämiseen (Dudovskiy 2013).

Myös yrityksen Internet-yhteys on tärkeä pitää ajan tasalla, niin asiakkaiden tyytyväisyyden ylläpitämiseksi kuin oman järjestelmän toimimisen varmistamiseksi (Rodrigo 2012).

YMPÄRISTÖLLISET

Nykypäivän asiakkaat ovat tarkempia luonnosta ja ympäristöstään huolehtimisesta ja siten suosivat yrityksiä, jotka välittävät luonnosta ja omaksuvat toimintatavat vähentääkseen saasteita ja käyttävät kunnollisia jätteen kierrätys- ja poistomenetelmiä (Rodrigo 2012). Siksi on tärkeää, että pienetkin majoitusalan yritykset perehtyvät asianmukaisiin säästötoimenpiteisiin. Esimerkkinä ympäristönsuojelustrategia; yritykset voivat omaksua ”Corporate Social Responsibility” -strategian vähentääkseen toimintansa hiilidioksidipäästöjä, pienentääkseen kaatopaikkajätettä sekä vähentääkseen veden kulutusta (Rodrigo 2012). Majoitusala vaikuttaa myös epäsuorasti ympäristöön, turismin saastuttaessa ja roskatessa historiallisia kohteita (Dudovskiy 2013). Muita ympäristöllisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat majoitusalaan ovat säännuotokset, vuodenajat sekä se, kuinka suosittu turistikohde alue on.

LAIT

Työntekijä- ja kuluttajansuojelulait vaikuttavat majoitusalaan suoraan, esimerkiksi työntekijöiden palkka on yksi tekijöistä, joka vaikuttaa majoitusalan yrityksiin. Englannin hallitus on nostanut minimipalkkaa noin 12 prosenttia viimeisen viiden vuoden aikana ja tämä vaikuttaa suoraan yritysten menoihin ja siten palveluiden hinnoitteluun (Rodrigo 2012).

Year	21 and over	18 to 20	Under 18	Apprentice*
2014 (current rate)	£6.50	£5.13	£3.79	£2.73
2013	£6.31	£5.03	£3.72	£2.68
2012	£6.19	£4.98	£3.68	£2.65
2011	£6.08	£4.98	£3.68	£2.60
2010	£5.93	£4.92	£3.64	£2.50

KUVIO 13 : Kansallinen minimipalkka Englannissa (Gov.uk 2014).



KUVIO 14: Työntekijä- ja kuluttajasuojelulait (Businessstudiesonline 2014).

PESTEL -analyysin avulla kirjoittaja huomaa, mitkä tekijät vaikuttavat eniten palveluja myyvään yritykseen. Pienen majoitusalan yritykseen vaikuttavia tekijöitä, joilla on suurin vaikutus yrityksen kannattavuuteen, ovat sosiaaliset, ympäristölliset ja teknologiset tekijät.

Sosiaaliset tekijät vaikuttavat yrityksen kannattavuuteen, kuinka suosittu majoitusmuoto B&B on nyky-Englannissa ja millainen imago yrityksellä on asiakkaiden keskuudessa. Myös kilpailijat vaikuttavat pienen B&B -yrityksen kannattavuuteen. Yrityksen tuloihin vaikuttavat turismin vahvuus ja liikkuvuus, johon taas vaikuttaa suuresti ympäristö. Aurinkoinen ja lämmin kesä parantaa muun muassa maan sisäistä turismia.

Viimeisenä mainittakoon teknologian kehitys, joka mahdollistaa yrityksen kattavamman mainonnan. Matkailijoiden on helpompi löytää kyseinen yritys, jos se löytyy Internetistä. Myös yhteistyö erilaisten vertailusivustojen kanssa parantaa löytyvyyttä.

4 CASE: AB B&B

Tässä luvussa kirjoittaja esittelee lyhyesti oman liikeideansa. Liikeidean pohdinnassa hyödynnetään Hoffrenin mallia vastaamalla kuuteen eri kysymykseen; tarve/hyöty, imago, asiakkaat/asiakasryhmät, tuotteet/palvelut, tapa toimia ja voimavarat. Luvussa esitellään Northallertonin sijainti ja mahdollisia rahoituskeinoja aloittelevalle yrittäjälle sekä suuntaa-antava aloitusbudjetti. Aloitusbudjetin määrä on karkea arvio, joka saatiin haastattelemalla Caroline Bakeria, paikallista pubin omistajaa. Tämän työn tavoitteena on kerätä alustavaa tietoa tulevaisuudessa tehtävää yksityiskohtaista liiketoimintasuunnitelmaa varten, joten rahoitukseen liittyviä tekijöitä pohditaan vielä tarkemmin ennen liiketoimintasuunnitelman laadintaa.

Luvun lopussa on myös Martin Colemanin haastattelu, jonka kirjoittaja teki ollessaan työharjoittelussa pienessä hotellissa Northallertonissa. Kyseisessä haastattelussa hotellin omistaja antaa vinkkejä asioista, joihin kannattaa kiinnittää huomiota hotellia johtaessa.

4.1 Yrityksen perusidea

Itse yrityksen perusidea on majoitusalan Bed & Breakfast, eli aamiaismajatalo, jossa yritys myy majoituksen yhdeksi tai useammaksi yöksi ja hintaan sisältyy aamiainen.

Majatalon alakerta koostuu vastaanottotilasta, yhteisestä oleskelutilasta ja WC:stä sekä ravintolapuolesta. Alakertaan sijoitetaan myös mahdollisesti omistajan asuintilat, jos yrittäjä asuu majatalossa. Yläkertaan sijoitetaan vuokrattavat huoneistot, joita majatalosta löytyy enintään viisi. Huonetavoitteena on kaksi tuplasängyllä varustettua kahden hengen huonetta, kaksi huonetta, joissa kaksi yhden hengen sänkyä sekä yksi yhden hengen huone, joka sijaitsee mahdollisesti alakerrassa ja soveltuu liikuntarajoitteisille. Rakennuksessa on myös suomalainen sauna. Seuraavaksi mietitään yrityksen yksityiskohtia vastaamalla kysymyksiin, jotka ovat Hoffrenin liiketoimintamallissa. Hoffrenin malli esiteltiin aiemmin luvussa 2.4.1.

4.1.1 Tarve/hyöty asiakkaalle

Ensimmäiseksi mietitään, miksi asiakas ostaisi juuri kyseisen Bed & Breakfast majatalon palveluita. Mikä on tarve/hyöty asiakkaalle, eli minkä asiakkaan tarpeen liikeidea tyydyttää? Northallertonissa liikkuu paljon kotimaan matkailijoita, varsinkin kesällä. Myös tuttaviah/perhettä tapaamaan tulleita tai tapahtumiin osallistuvia matkajia on paljon, ja siten tarve majoitukselle kaupungin läheisyydessä on suuri. Työnsä takia matkaavat majoittuvat myös usein Northallertoniin hyvien junayhteyksien vuoksi.

4.1.2 Imago

Miksi asiakas ostaisi juuri tältä yritykseltä? Tavoitteena on tarjota yhtä hyvää tai parempaa palvelua, kuin aiemmin mainituissa Victoria House ja Windsor Guest House B&B -yrityksissä, mutta myös jotain extraa ja erilaista.

Tutkittaessa alueella toimivia potentiaalisia kilpailijoita alaluvussa 3.2, nousi esiin se, ettei alueelta löydy B&B -majataloa, joka olisi erikoistunut lapsiperheiden erityistarpeiden huomioimiseen. Tämä tarjoaa mahdollisen markkinaraon tutkittavaa liikeideaa varten. Kilpailija-analysissä selvisi myös se, että alueella toimivat B&B -yritykset ovat sangen perinteisiä toimintatavoiltaan.

Yrityksen suomalaislähtöisyys tulee esille mahdollisuudesta saunaa suomalaistyyliisessä saunassa varausta ja lisämaksua vastaan. Itse rakennus tulisi olemaan omaperäinen ja persoonallinen, tinkimättä puhtaudesta ja kaikista mukavuuksista, joita asiakkaat arvostavat B&B -yrityksissä.

Yrityksessä otetaan erityisesti lapsiperheet huomioon, aina matkakehdoista syöttötuoleihin ja sisä- ja ulkotilojen leikkialueisiin. Ruokamenuissa on myös lapsille sopivat vaihtoehdot. Tavoitteena on tehdä yhteistyötä paikallisten ruokavalmistajien kanssa ja saada aamiaisvalikoimiin myös luomuvauvanruokaa. Edellä mainittu voisi olla myös osa mahdollista jatkotutkimusta, että löytyykö lähialueelta luomutuottajia, jotka valmistavat kotitekoista vauvanruokaa ilman lisäaineita.

Yleistilojen vessassa on hoitopöytä ja pieni wc-pönttö normaalikokoisen lisäksi. Jokaiseen huoneistoon tuodaan tarvittaessa myös potta.

Majatalo on tyyliältään vanha ja luonnonläheinen, jossa suurimpana sisustuselementtinä on puu. Itse rakennus on rakennettu kivistä tai puusta, mutta yleisissä tiloissa ja huoneistoissa puun on tultava esille niin katossa ja seinissä kuten myös asiakaspalvelutiskissä. Tavoitteena on luoda maalaistyylinen, massiivipuuvaikutelma.

4.1.3 Asiakkaat/asiakasryhmät

Tutkittaessa, ketkä ovat B&B -yritysten pääasiakasryhmät Northallertonissa, kirjoittaja sai selville, että suurimmat asiakasryhmät ovat pariskunnat tai ystävät ja yksin matkustavat. Kolmanneksi suurin luokka oli työn takia matkaavat ja vasta sitten perheet. Tavoitteena on toivottaa tervetulleeksi samat asiakasryhmät, mutta panostaen enemmän lapsiperheystävällisyyteen.

Lapsiperheystävällisyyteen panostaminen saattaa rajoittaa erityisesti työn merkeissä matkustavien asiakkaiden määrää. B&B -yrityksiä, jotka panostavat erityisesti lapsiperheisiin ei Northallertonista kuitenkaan löydy. Syynä saattaa olla rakennusten pienuus, jolloin huoneisiin ei ole mahdollisuutta eikä tilaa sijoittaa matkakehtoa. Tällaiset asiat on pidettävä mielessä uutta B&B -majataloa suunniteltaessa, jos tarkoituksena on panostaa lapsiperheiden tarpeiden tyydyttämiseen.

4.1.4 Tuotteet/palvelut

Kirjoittajan oma yritys tarjoaa B&B -majoituspalveluita. Tähän kuuluu huone yhdeksi tai useammaksi yöksi sekä aamiainen.

Kuten edellä on mainittu, tarkoituksena on rakentaa suunnitteilla olevan B&B -majatalon yhteyteen myös suomalainen sauna, jonka asiakkaat voivat lisämaksusta varata käyttöönsä. Tarjolla on myös opastusta suomalaiseen saunakulttuuriin.

4.1.5 Tapa toimia

Mitkä ovat yrityksen tavat toimia? Johtavia arvoja on ystävällinen ja ammattitaitoinen palvelu, jotta asiakas saataisiin tuntemaan olonsa mahdollisimman mukavaksi ja kotoiseksi. Yritys suosii myös paikallisia ruokatuottajia ja tuotteita, varmistaen ruuan hyvän laadun ja tuoreuden.

Markkinointi toteutetaan Internetin, paikallislehtimainonnan ja ”puskaradio”-menetelmin.

Hinnoittelu toteutetaan vertaamalla kilpailijoiden hintoja sekä varmistamalla, että tulot kattavat menot ja kulut. Yritys tekee myös yhteistyötä paikallisten yritysten kanssa, esimerkiksi lihakaupan, joka toimittaa tuotteet paikan päälle.

Yrittäjä itse hoitaa talouden ja hallinnon, mutta ulkoistaa kirjanpidon tarkastuksen ammattitaitoiselle yritykselle.

4.1.6 Voimavarat

Fyysisiin ja taloudellisiin voimavaroihin on vielä vaikea perehtyä tarkasti, ilman yksityiskohtaista liiketoimintasuunnitelmaa ja rahoitusarvioita. Henkilöstönä toimii omistaja ja hänen kumppaninsa, sekä tarvittaessa muu ulkopuolinen palkattu apu.

4.2 Sijainti

Kirjoittajan toiveena ja ideana on, että majatalo sijaitsee North Yorkshiressä, Pohjois-Englannissa, tarkemmin pienessä kaupungissa nimeltä Northallerton. Tarkkaa sijaintia yritykselle on kuitenkin vaikea määrittää, koska aina ei voi taata haluamansa tontin tai rakennuksen saantia.



KUVIO 15: Northallertonin sijainti (muokattu Yorkshire country cottages 2014).

4.3 Rahoitus

Englannissa on useita eri keinoja saada rahoitus aloittavalle yritykselle.

Yksinkertaisin, mutta myös mahdollisesti vaikein tapa on rahoittaa se itse. Emma Lunn (2011) kirjoittaa artikkelissaan, kuinka aloitteleva yrittäjä voi rahoittaa yrityksen pikkuhiljaa, jatkamalla omassa nykyisessä työssään. Vaikka tämä tapa takaa, että yrittäjä on itse vastuussa ja päättää kaikesta, on hänen kuitenkin vaikea keskittyä täysivaltaisesti omaan yritykseensä ja saattaa täten menettää rahaa.

Yrittäjä voi myös kiinnittää oman talonsa lainaa varten, mutta tähän sisältyy riski oman kodin menettämisestä, jos yritys meneekin nurin.

Toinen tapa hankkia rahoitusta on pankkilaina. Lainaa varten pankit kuitenkin vaativat nähdä täydellisen liiketoimintasuunnitelman ja tarkalleen, kuinka paljon rahaa yrityksen aloittamiseen tarvitaan. Lainaa on kuitenkin vaikea saada nykyisen taloustilanteen takia ja jos yrittäjä on ensikertalainen. Emma Lunnin artikkelissa neuvotaan, että on helpompi saada laina ja korkeampi luottopisteytys, jos yrittäjä toimii yhteistyössä ohjaajan kanssa, jolla on ennestään kokemusta yrityksen aloittamisesta ja onnistumisesta. Lunaan ja sen korkoon vaikuttaa

suuresti myös se, kuinka suurena riskisijoituksena pankki pitää yritystä (Lunn 2011).

Kolmas tapa on sijoittajat, joita voivat olla eri yritykset tai yksityishenkilöt. Tämä tapa kuitenkin saattaa olla työläs ja aikaavievä, niin rahoituksen keräämisen kanssa, kuin myös mahdollisesti tulevaisuudessa yrityksen myymisessä (Lunn 2011).

Apurahaa voi myös käyttää yrityksen rahoitukseen, joka tulee samalla lailla kuin sijoitusraha, joko yksityishenkilöiltä tai yrityksiltä. Tämän rahoitusmuodon kanssa tulee kuitenkin sopimus ja jos yrittäjä pitäytyy sopimuksen säännöissä ja ehdoissa, ei rahaa tarvitse usein maksaa takaisin (Lunn 2011).

4.4 SWOT -analyysi

Kuviossa 16 on SWOT -analyysi kirjoittajan omasta mahdollisesti tulevaisuudessa perustettavasta B&B -yrityksestä.

<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mahdollisuus oman luomiseen • Hotellialan työkokemus • Ripaus suomalaisuutta tuo uuden kokonaisuuden • Ymmärrys lapsiperheiden tarpeista 	<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ei yrittäjäkokemusta • Aloitusbudjetti • Oma jaksaminen
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vahva maan sisäinen turismi • Paljon työn puolesta matkaavia • Useita rahoittajamahdollisuuksia 	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Useita kilpailijoita • Sijainti • Kilpailu rahoituksesta

KUVIO 16: AB B&B SWOT -analyysi.

Vahvuuksina kirjoittaja kokee omien ideoiden ja suomalaisuuden yhdistämisen. Tämä mahdollistaa sen, että perustettava yritys on erilainen muihin jo alueella toimiviin yrityksiin verrattuna. Heikkouksina ovat kuitenkin aloitusbudjetin suuruus, josta puhutaan tarkemmin seuraavassa alaluvussa sekä oma jaksaminen. Oman majoitusalan yrityksen pyörittäminen vaatii koko päiväistä valmiutta ja reagoitakykyä asiakkaiden tarpeisiin (Coleman 2012).

Mahdollisuuksiin luetaan vahva maan sisäinen turismi. Vuonna 2012 Iso-Britanniassa kotimaan yhden yön turismi liikkui seuraavissa luvuissa:

- 57.7 miljoonaa yhden yön lomaa, käyttäen £13.8 miljardia.
- 18.9 miljoonaa yhden yön liikematkaa, käyttäen £4.5 miljardia.
- 45.1 miljoonaa yhden yön matkaa sukulaisten tai ystävien luo, käyttäen £5.1 miljardia.

(Visit Britain 2014).

Englannissa on myös useita eri rahoitusmahdollisuuksia, jotka käsiteltiin alaluvussa 4.3, mutta rahoituksesta on myös kova kilpailu. Aloittavan yrittäjän täytyy tarjota jotain aivan uutta tai vakuuttaa rahoittajat onnistumisellaan saadakseen rahoitus yrityksen perustamiselle. Alalla on myös jo paljon kilpailijoita, aina hotelleista B&B -yrityksiin.

4.5 Rahoitustarve

Tätä alalukua varten kirjoittaja haastatteli Caroline Bakeria, yhtä neljästä Oddfellows Arms pubin omistajaa ja pyysi tietoa pubista tulleista kustannuksista, kuten ostohinta ja remonttikustannukset. Rakennukseen sisältyi itse pubin asiakastilat, keittiö ja varastot, yläkerrassa peli- ja kongressitilat sekä kaksi asuntoa, jotka on tarkoitus tulevaisuudessa joko vuokrata tai myydä. Summat eivät ole tarkkoja lukuja, mutta niiden on tarkoitus antaa suuntaa näyttävä kuva siitä, kuinka paljon oman yritysraennuksen ostaminen/kunnostaminen mahdollisesti maksaisi Northallertonissa.

- Pubin ostohinta = £125,000

- Remontti = £50,000
- Vakuutukset = £930
- Luvat = £880

Yhteensä = £176,810

Nämä neljä kulueroa muodostavat pääkustannukset yritystä ostaessa ja laskelmaan sisältyvät luvat ja vakuutukset on luettu mukaan, koska ilman niitä ei ole kenellekään asiaa rakennuksen sisälle (Baker 2014). Remonttikustannukset eivät ole vielä lopullisia, koska yläkerran asunotilat eivät ole vielä valmiit. Mutta tästä voidaan päätellä, että suuripiirteinen aloitusbudjetti olisi noin £200,000. Euroissa tämä olisi karkeasti 250,000€ (£/€ -kurssi 29.10.2014 oli £1=1,27€).

4.6 M. Coleman haastattelu

Haastattellessa Allerton Court hotellin omistajaa Martin Colemania tuli esille hyödyllisiä sekä tärkeitä vihjeitä, jotka aloittavan yrittäjän tulisi ottaa huomioon perustettaessa majoitusalan yritystä Englantiin. Englannin kaltaisessa maassa ja kulttuuriympäristössä majoitusalan yrityksessä tulisi mm. välttää ja huomioida seuraavia asioita:

Yrityksen tulisi olla mahdollisimman neutraali uskonnollisilta sekä poliittisilta kannoiltaan, varsinkin julkisissa tiloissa. Herra Coleman täsmentääkin, että uskonnolliset esineet, kuten ristit ja poliittiset julisteet ja kannanotot eivät kuulu sellaiseen yritykseen, joka on pääsääntöisesti asiakaspalveluyritys. Henkilökunnan tiloissa tämä ei ole yhtä tärkeää, mutta sielläkin tulisi ottaa huomioon vierasmaalaiset työntekijät ja heidän uskonnolliset kantansa (Coleman 2014).

Majoitusalan yrittäjän ei pitäisi myöskään olla homofobikko tai rasisti. Tällainen kapeakatseinen yrittäjä karkottaa asiakkaita ja saattaa jopa aiheuttaa itselleen kuluja (Coleman 2014). Esimerkkinä tästä on Englannissa julkaistu artikkeli majoitusalan yrittäjästä, joka kieltäytyi majoittamasta homoparia samaan huoneeseen. Tämän kaltainen toiminta saa helposti julkisuutta, joka on vahingollista liiketoiminnalle (LIITE 1).

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA EHDOTUKSET JATKOTUTKIMUKSEKSI

Tässä luvussa kirjoittaja tekee yhteenvedon tutkimuksen päätuloksista. Tulosten lisäksi alaluvussa 5.2 esitellään mahdollisia jatkotutkimusaiheita, joita kirjoittaja on myös pohtinut alustavasti aiemmin työssään.

5.1 Vastaukset tutkimuskysymyksiin

Tämän työn tavoitteena oli tehdä alustava tutkimus mahdollista tulevaisuudessa tehtävää Bed & Breakfast -liiketoimintasuunnitelmaa varten. Työn pääkysymys oli seuraava:

- **Onko Northallertonin kaupunki potentiaalinen markkina-alue uudelle B&B majoitusta tarjoavalle yritykselle?**

Jotta tähän kysymykseen pystyttäisiin vastaamaan, työssä pyrittiin vastaamaan neljään alakysymykseen.

Millaiset majoitusalan yritykset toimivat Northallertonissa tällä hetkellä?

Tutkittaessa alueella tällä hetkellä toimivia yrityksiä, eli Northallertonin kaupungissa ja sen lähiympäristössä, löytyi alueelta laaja tarjonta erilaisia majoitusmuotoja. Käyttämällä eri Internet-sivustoja, kirjoittaja löysi useita B&B -yrityksiä, majataloja, hotelleja ja muita majoitusmuotoja. Pelkästään B&B-yrityksiä, jotka oli rekisteröity, löytyi lähemmäs 30. Näistä yrityksistä kirjoittaja esitteli kaksi B&B -yritystä, Victoria House ja Windsor Guest House, jotka olivat saaneet hyviä arvosteluja asiakkailtaan Tripadvisor ja Booking.com sivustoilla.

Ketkä ovat uuden B&B -yrityksen potentiaalisia asiakkaita ja millaisia tarpeita heillä on? Tätä tietoa etsiessä hyödynnettiin majoitusyrityksiä vertailevia Internet-sivustoja, kuten Tripadvisor ja Booking.com. Näiden sivustojen arvosteluosiosta saatiin selville potentiaaliset asiakasryhmät. Suurin ryhmä, jotka suosivat B&B -majoitusta, olivat pariskunnat/pareina matkustavat asiakkaat, toiseksi suurin yksin matkustavat, sitten työn merkeissä matkustavat ja viimeiseksi pienimpänä ryhmänä lapsiperheet. Uuden B&B -yrityksen potentiaalisia asiakkaita olisivat samat asiakasryhmät, mutta yrityksessä

panostettaisiin enemmän lapsiperheisiin ja heidän tarpeisiinsa. Asiakkaiden tarpeita olivat mukava ja puhdas majapaikka yhdeksi tai useammaksi yöksi ja ystävällinen palvelu.

Löytyykö kohdealueelta markkinarakoa suunnitellulle yritykselle? Tässä työssä suoritetun tutkimuksen perusteella kohdealueelta löytyisi markkinarako lapsiperheystävälliselle B&B -yritykselle. Tällaista lapsiperheiden majoittamiseen erikoistunutta B&B -yrittäjä ei Northallertonin alueelta löydy.

Kuinka paljon rahoitusta yrityksen perustaminen mahdollisesti vaatii? Tässä työssä ei tehty tarkkaa laadintaa rahoitusbudjettia varten, vaan haastateltiin paikallista pubin omistajaa, jotta saataisiin suuntaa näyttävä käsitys aloitusrahan määrästä. Haastattelun pohjalta tehdyn laskelman mukaan aloitusbudjetti olisi noin £200,000. Euroissa tämä olisi karkeasti 250,000€. Yksityiskohtainen rahoitussuunnitelma laaditaan tulevaisuudessa tehtävässä liiketoimintasuunnitelmassa.

Vastattuaan alakysymyksiin, voidaan vastata työn pääkysymykseen ja työssä tehdyn alustavan tutkimuksen perusteella voidaan havaita, että Northallerton on potentiaalinen markkina-alue uudelle, lapsiperheystävälliselle B&B -yritykselle. Perusteluina tähän on juuri lapsiperheystävällisen B&B -yrityksen puuttuminen Northallertonissa eli mahdollinen markkinarako majoitusalueella.

5.2 Jatkotutkimus

Mahdollinen jatkotutkimus tälle työlle on tulevaisuudessa tehtävä perusteellinen ja yksityiskohtainen liiketoimintasuunnitelma, jota tarvitaan yrityksen perustamiseen ja rahoituksen hakuun. Liiketoimintasuunnitelmaan tarvittavat tiedot listattiin aikaisemmin luvussa 2.3.

Aiemmin luvussa 3.4 kirjoittaja mainitsi jatkotutkimusmahdollisuuden, että kuinka saadaan houkutelua lapsiperheitä omaan yritykseen. B&B -rakennukset ovat usein pienempiä kooltaan kuin hotellit, joten tämä saattaa vaikuttaa niiden suosioon lapsiperheiden keskuudessa. Myös luvussa 4.1.2 pohdittiin mahdollista jatkotutkimusta, että löytyykö alueelta luomutuottajaa, joka valmistaa kotitekoista vauvanruokaa ilman lisäaineita.

6 YHTEENVETO

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli tehdä alustava tutkimus Northallertonin potentiaalisuudesta markkina-alueena uudelle B&B -yritykselle. Tutkimuksen tuloksia voitaisiin siten hyödyntää mahdollisesti tulevaisuudessa tehtävässä yksityiskohtaisessa liiketoimintasuunnitelmassa. Kirjoittajan omaa liiketoimintasuunnitelmaa pohdittiin alustavasti Hoffrenin liiketoimintamallia hyödyntäen.

Tutkimuksessa käytettiin deduktiivista tutkimusmenetelmää, joten työssä edettiin teoriasta käytäntöön. Työ on luonteeltaan laadullinen tutkimus ja siinä on hyödynnetty sekä primäärisiä että sekundäärisiä lähteitä.

Työn teoriaosassa määriteltiin liikeidea ja liiketoimintasuunnitelma käsitteinä, esiteltiin liiketoimintamallit, Hoffrenin malli ja Business Model Canvas -malli sekä PESTEL- ja SWOT- analysointityökalut. Näitä analysointityökaluja sekä Hoffrenin mallia käytettiin myöhemmin työn empiriaosuudessa. Tutkimuksen kolmannessa luvussa käsiteltiin majoitusalan markkinoita North Yorkshiressä, Englannissa ja otettiin selvää Northallertonissa jo toimivista kilpailijoista sekä potentiaalisista asiakasryhmistä.

Työn empiriaosuudessa pohdittiin B&B -yritystä alustavasti, käyttäen Hoffrenin mallia ja vastaamalla mallin kuuteen eri kysymykseen, jotka auttavat aloittavaa yrittäjää hahmottamaan yrityksen luonteen laajemmin. Empiriaosuutta varten haastateltiin myös Northallertonissa sijaitsevan hotellin omistajaa, Martin Colemania ja Oddfellows Arms -pubin yhtä neljästä omistajasta. Heiltä saatiin niin vinkkejä yritystoimintaan kuin faktatietojakin yrityksen aloituskustannuksista.

Yhteenvetona voidaan todeta, että työ onnistui vastaamaan alussa asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Lisäksi työpohjalta nousi selkeitä jatkotutkimusideoita, joiden selvittäminen on tärkeää ennen varsinaisen liiketoiminnan aloittamista.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Green, J. 2008. Starting your own business, The bestselling guide to planning and building a successful enterprise, 5. painos, Oxford: How To Books Ltd

Pyykkö, M. 2011. Minustako yrittäjä. 1. painos. Helsinki: WSOYpro Oy

Saunders, M. Lewis, P. & Thornhill, A. 2009. Research Methods for Business Students. Pearson Education Limited..

Elektroniset lähteet

Assetsure 2014. UK Hotels Market. [viitattu 15.10.2014]. Saatavissa: <http://www.assetsure.com/business/hotel-insurance/hotels-uk-market/>

BBC News England 2012. Gay couple turned away from B&B wait for damages verdict. [viitattu 22.10.2014]. Saatavissa: <http://www.bbc.co.uk/news/uk-england-19626936>

Booking.com 2014. Hotels in Northallerton. Booking.com B.V. [viitattu 7.10.2014]. Saatavissa: www.booking.com

British Chambers of Commerce 2014. BCC Economic Forecast: UK growth to reach seven-year high in 2014. [viitattu 28.10.2014]. Saatavissa: <http://www.britishchambers.org.uk/press-office/press-releases/bcc-economic-forecast-uk-growth.html>

Dudovskiy J. 2013. Hilton Hotels PESTEL Analysis. Research Methodology. [viitattu 20.10.2014]. Saatavissa: <http://research-methodology.net/hilton-hotels-pestel-analysis/>

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2010. Raportin laadintaohjeet. PK-LTS. [viitattu 20.10.2014]. Saatavissa: https://www.uef.fi/documents/13140/1389315/LTS_laadintaohje_16_12_2009.pdf/70b08b7b-9624-4738-929a-c4c0ccf29684

Entrepreneur 13.2.2013. Defining Your Market In 7 Steps (muokattu Staff of Entrepreneur Media. Start Your Own Business. Fifth Edition 2010). [viitattu 30.9.2014] Saatavissa: <http://www.entrepreneur.com/article/225656>

Gov.uk 2014. National Minimum Wage Rates. Government Digital Service 2014. [viitattu 29.10.2014]. Saatavissa: <https://www.gov.uk/national-minimum-wage-rates>

Gov.uk 2014. Start your own business. Government Digital Service 2014. [viitattu 26.8.2014] Saatavissa: <https://www.gov.uk/starting-up-a-business>

Lunn, E. 15.7.2011. Self-employment: how to find funding and finance for your business. Guardian News and Media Limited 2014. [viitattu 9.9.2014]. Saatavissa: <http://www.theguardian.com/money/2011/jul/15/self-employment-funding-your-business>)

Martin, B. 2008. The Business Model Canvas. Nonlinear Thinking. [viitattu 19.10.2014]. Saatavissa: http://nonlinearthinking.typepad.com/nonlinear_thinking/2008/07/the-business-model-canvas.html

Murray, A. 2014. Business Studies Online. [viitattu: 14.10.2014]. Saatavissa: http://www.businessstudiesonline.co.uk/GcseBusiness/TheoryNotes/Module%206/PdfNoPrint/03_Legal.pdf

Northallerton.info 2014. Accommodation in and around Northallerton. [viitattu 6.10.2014]. Saatavissa: <http://www.northallerton.info/northallerton-accommodation.php>

Osterwalder, A. 2004. The Business Model Ontology. [viitattu 19.10.2014]. Saatavissa: http://www.hec.unil.ch/aosterwa/PhD/Osterwalder_PhD_BM_Ontology.pdf

Professional academy 2014. Marketing Theories- PESTEL Analysis. CIM courses. [viitattu 20.10.2014]. Saatavissa: <http://www.professionalacademy.com/news/marketing-theories-pestel-analysis>

PwC 2014. UK Hotels Forecast 2015. [viitattu 28.10.2014]. Saatavissa:
<http://www.pwc.co.uk/hospitality-leisure/uk-hotels-forecast/hotels-forecast-the-regions.jhtml>

Rahman, A. 2012. Businessfied. [viitattu 14.10.2014]. Saatavissa:
<http://www.businessfied.com/top-business-analysis-models/>

Rodrigo 19.12.2012. Strategic Analysis (SWOT, PESTEL, Porter) of Premier Inn (Whitebread Plc). The Writepass Journal 2014. [viitattu 29.10.2014]. Saatavissa:
<http://writepass.com/journal/2012/12/strategic-analysis-swot-pestel-porter-of-premier-inn-whitbread-plc/>

Schomberg, W., Aboulenein, A. 19. Lokakuu 2014. Political worries grow for UK, forecasters say. Reuters 2014. [viitattu 28.10.2014]. Saatavissa:
<http://uk.reuters.com/article/2014/10/19/uk-britain-economy-politics-idUKKCN0I80AM20141019>

Suomen Riskienhallintayhdistys 2014. Nelikenttäanalyysi-SWOT. PK-RH riskienhallinta. [viitattu 27.10.2014]. Saatavissa: <http://www.pk-rh.fi/index.php?page=swot>

Tripadvisor 2014. Bed and breakfast North Yorkshire. © 2014 TripAdvisor LLC [viitattu 28.9.2014]. Saatavissa: http://www.tripadvisor.co.uk/Hotels-g186343-c2-North_Yorkshire_England-Hotels.html

Uusyrittyskeskus 2014. Perustamisopas alkavalle yrittäjälle 2014.

Uusyrittyskeskukset ry [viitattu 28.9.2014]. Saatavissa:
http://www.perustamisopas.fi/sites/perustamisopas.fi/files/Perustamisopas_2014_web.pdf

Victoria House 2013. [viitattu 14.10.2014]. Saatavissa:
<http://www.victoriahousesna.co.uk/index.html>

Visit Britain 2010. UK Bed & Breakfast. © British Tourist Authority 2003. [viitattu 28.9.2014]. Saatavissa:
<http://www.visitbritain.com/en/Accommodation/Budget-accommodation/Bed-and-Breakfast.htm>

Visit Britain 2014. Visitor Economy Facts. © British Tourist Authority 2003.
[viitattu 29.10.2014]. Saatavissa:

<http://www.visitbritain.org/insightsandstatistics/visitoreconomyfacts/>

VisitEngland 2013. United Kingdom Occupancy Survey. [viitattu 15.10.2014].
Saatavissa:

http://www.visitengland.org/Images/Annual%20UKOS%202013%20Final%20Summary%20Report_tcm30-41822.pdf

Yorkshire.com. 2008. [viitattu 26.8.2014] Saatavissa:

<http://www.yorkshire.com/mediacentre/yorkshire-facts/value-of-tourism>

Yorkshire country cottages 2014. [viitattu 15.10.2014]. Saatavissa:

<http://yorkshirecountrycottages.com/>

Suulliset lähteet

Baker, C. 2014. Oddfellows Arms –pubin yksi neljästä omistajasta. Haastattelu
28.10.2014

Coleman, M. 2012. Omistaja. Allerton Court Hotel. Haastattelu syksy 2012.

LIITTEET

LIITE 1:

10/22/2014

BBC News - Gay couple turned away from B&B wait for damages verdict

BBC NEWS ENGLAND

17 September 2012 Last updated at 21:32

Gay couple turned away from B&B wait for damages verdict

A gay couple have sued the owner of a bed and breakfast after she refused to let them stay in a room with a double bed.

Michael Black, 64, and John Morgan, 59, from Cambridgeshire, sought damages from Susanne Wilkinson, from Berkshire.

The owner of the Swiss Bed and Breakfast in Cookham said her religious beliefs dictated her decision.

Recorder Claire Moulder reserved judgment at Reading County Court for one to two weeks.

The couple, from Brampton near Huntingdon, had booked a double room for March 2010.

But when they arrived, Mrs Wilkinson made it clear she was not prepared to allow them to share a double bed, and that she would not accommodate them.

Lawyers from the human rights organisation Liberty have taken up the case.

They argued that under legal regulations it was unlawful for a person concerned with the provision of services to the public to discriminate against a person on the grounds of their sexual orientation.

Lawyers for Mrs Wilkinson argued that a person offering bed and breakfast in their own home was entitled to refuse to allow people who were not married or in a civil partnership to share a double bed.

The couple are not in a civil partnership. In these circumstances, there was no direct or indirect discrimination, the lawyers said.

The men seek a declaration they have been discriminated against and aim to claim damages.

More England stories



[Ofsted 'escaped blame' over Baby P](#)

[/news/uk-england-london-29719352](#)

A cover-up led to Ofsted escaping blame for its part in the Baby P scandal, according to a BBC documentary.

[Boy admits killing teen over bike](#)

[/news/uk-england-london-28723785](#)

[Minicab firm offers white drivers](#)

[/news/uk-england-manchester-29722225](#)



BBC © 2014 The BBC is not responsible for the content of external sites. [Read more.](#)