

Meeri Mäntylä



TEKIJÄNSÄ NÄKÖINEN

*Yrittäjän opas
kauneus- ja
hyvinvointialalle*

TEKIJÄNSÄ
NÄKÖINEN



An aerial photograph of a winter forest. A narrow, light-colored path or clearing cuts through a dense forest of dark evergreen trees. The ground is covered in a layer of snow, with some patches of dark earth or moss visible. The overall tone is cool and serene.

Kollegoilleni

© 2021 Meeri Mäntylä

Kirjan ulkoasu ja taitto: Tiia Javanainen / Purotie Design

Kustantaja: BoD - Books on Demand, Helsinki, Suomi

Valmistaja: BoD - Books on Demand, Norderstedt, Saksa

ISBN: 978-952-803-576-3

Meeri Mäntylä



TEKIJÄNSÄ NÄKÖINEN

*Yrittäjän opas
kauneus- ja
hyvinvointialalle*

SISÄLLYS

ESIPUHE	10
Yrittäjyys on ammattitaitoa	11
Mahdollisuudet kaikkien ulottuvilla	13
Inspiraation lähteeksi	16
1. OIKEA IHMINEN OIKEALLA PAIKALLA	18
Millainen sinä olet?	20
Ammatinharjoittajan tontti	23
Vastuut ja velvollisuudet	24
<i>Näin meillä tehdään: Elisa Cavén</i>	26
Liikkeenjohtajan mielenlaatu	34
Olisiko minusta liikkeenjohtajaksi?	35
Yksinyrittäjä on todellinen sissi	37
Kristallinkirkas roolijako	38
<i>Näin meillä tehdään: Annika Kakko / KakkoBrows</i>	40
2. JOHTAJA HOITAA HOMMAN	46
Johtajan työtehtävät	48
Siivu liiketoiminnan pyörittämiseen	49
Kalenterin hallinnoimisen taito	51
Ehkäise stressi	54
<i>Näin meillä tehdään: Emilia Viherkoski / Roots Helsinki</i>	56

Työmääriä hallitaan delegoimalla	64
Liikkeenhoidon vastuuhenkilöt	67
Pekka Ahonen: Menestyksen avaimet	70

3. YHTEEN HIILEEN PUHALTAVA

HENKILÖKUNTA	76
Rekrytointi	78
Älä pelkää perehdyttää	80
Irtipäästämisen aika	82
Sopimukset kuntoon	84
Arjen rutiineista sopiminen	86
<i>Näin meillä tehdään: Petter Meyer / SUHK</i>	88
Yhtenäiset toimintatavat	96
Kirjallinen palvelupolku	97
Tiimi mukana päätöksenteossa	102
<i>Näin meillä tehdään: Camilla Aho / Camilla Aho Oy Ab</i>	104

4. KESKITIELLÄ ON KOVIN KILPAILU

Kaikille kaikkea – liikeidea vai ansa?	114
Missä sinä olet paras?	116
Markkinoiden tehokkaasti	120
Ylivoimaiset valokuvat	123
<i>Näin meillä tehdään: Ida Ekman</i>	126
Tavoitteena kehittyminen	134
Kouluttautuminen motivoi	135
Ulla-Riitta Koskinen: Suunta aina eteenpäin	138

5. TALOUSVIIDAKKO	144
Yrittäjän tulot ja menot	146
Vuokran ja ammatinharjoittajien määrä	150
Yksinyrittäjän talous	154
<i>Näin meillä tehdään: Karoliina Raubala / Liinu'n Organic Beauty</i>	156
Hinnoittelulla on väliä.	162
Hinnaston rakentaminen	163
Hinnoittelun psykologiaa	166
Pidä pää kylmänä	168
Hintojen nostaminen	170
Tuotemyynnin merkitys.	172
Keinoja myynnin parantamiseen	174
<i>Näin meillä tehdään: Lasse Maijala / Lapsen Tähten</i>	178
 6. MITEN MEILLÄ KOMMUNIKOIDAAN?	 186
Ilmapiiri tuntuu sisällä ja näkyy ulos.	188
Kenen vastuulla ilmapiiri on?	189
Juorujen lyhyet siivet	192
<i>Näin meillä tehdään: Tia-Maria Sokka / Tinze Oy</i>	194
Läpinäkyvä sisäinen viestintä	202
Kirjoitetut viestit	203
Anna palautetta ja ota sitä myös vastaan	205
Muutosvastarinnan kohtaaminen	208
<i>Näin meillä tehdään: Meeri Mäntylä / Folk Helsinki</i>	210
 Yhteenveto	 218
Kiitokset	222
Lähdeluettelo	224

ESIPUHE

Yrittäjäys. Siltä sanalta ei vältty yksikään koulun penkillä istuva tuleva hieroja, fysioterapeutti, osteopaatti, parturi-kampaaja, kosmetologi tai maskeeraaja. Ei personal trainer, jooga- tai pilates-ohjaaja eikä tanssiopettaja. Olemme siitä ainutlaatuisessa tilanteessa, että suurin osa suomalaisista kauneus- ja hyvinvointialoilla työskentelevistä ihmisistä on yrittäjiä. Ihmisiä, jotka luovat itse omat tarinansa.

Hattua nostaen voimme todeta olevamme rohkeita ja urauurtavia ihmisiä, jotka ottavat itse vastuun omasta onnestaan ja elämäntyöstään. Otamme vastuuta samalla kun nautimme vapauksista, jotka ovat mahdollisia vain yrittäjille. Vapaasti päätettävissä olevat työajat ja omien lomien pitäminen kuuluvat takuulla kaikkien yrittäjien mielestä työn parhaimpiin puoliin.

Kansainvälisellä tasolla mitattuna palvelun ja ammattitaidon taso Suomessa on kauneus- ja hyvinvointialojen yrityksissä huippuluokkaa. Koulutus on laadukasta ja perusteellista. Olemme vaativia itseämme ja kollegoitamme kohtaan ja tiedämme, mitä on hyvä asiakaspalvelu. Olemme myös löytäneet toisemme – on ryhmät, joista kysyä apua, inspiraatiota jakavat sosiaalisen median vaikuttajat sekä yhteistyökumppanit, jotka keräävät tekijöitä yhteen koulutuksiin ja näytöksiin. Lähtökuopat ovat hyvin muotoillut, mutta eipäs jätetä hommaa puolitiehen!

Samaan aikaan, kun kuulemme menestystarinoita ja moni tulee työllään hyvin toimeen, yhtä moni yrittäjä kamppailee päivittäin riittävän toimeentulon kanssa. 20 % kampaajista tekee kuukaudessa verotonta

liikevaihtoa alle 1600 euroa ja 36 % 1600-3300 euroa (Otantatutkimus 2018). Käteen jää menojen jälkeen karkeasti arvioituna noin puolet eli yli puolet kampaajista saa kuukaudessa tililleen 800-1650 euroa. Jos ammattitaso, palvelut ja verkostot ovat huippuluokkaa, onko tämä riittävä korvaus?

Yrittäjyys on ammattitaitoa

Ehkä ratkaisun avain löytyy sieltä, mitä teemme ammatiksemme. Olemme kampaajia, maskeeraajia ja fysioterapeutteja, ammattimme ei ole yrittäjä.

Kyselen usein kollegoiltani, haaveilevatko he omasta liikkeestä. Utelen heiltä, minkälainen sinun oma liikkeesi olisi? Saan kysymykseen usein vastauksia, joissa luetellaan sisustuselementtejä. Kadulla oleva pikkuinen tuoli- ja pöytäsetti, viikoittain vaihtuvat tuoreet leikkokukat. Rehellisiä kun ollaan, olen myös itse aloittanut oman unelmointini vastaavanlaisilla haavekuvilla.

Sisustus on toki tärkeää miettiä kuntoon, mutta mitä muuta? Pelkkä mielikuva liikkeen ulkonäöstä ei riitä onnistuneen liiketoiminnan luomiseen. Menestykseen tarvitaan perusteellisempia suunnitelmia ja bisnesosaamista. Mitä jos tuttavasi kertoisi haaveilevansa omasta pankista ja alkaisi luetella odotustilan mattojen sävyjä ja seinien materiaalia? Saattaisit teillat nämä unelmat aika pian, vaikka pankkiala olisikin sinulle tuntematonta maaperää.

Mutta bisnes kuin bisnes. Kauneushoitola ja hierontakeskus ovat yhtä lailla liiketoimintaa kuin pankit, verkkokaupat ja kiinteistönvälitystoiminta. Meidän aloillamme liikkuu käsittämättömiä määriä rahaa, ne

työllistävät satoja tuhansia ihmisiä ja niiden avulla lisätään ihmisten hyvää oloa ja onnellisuutta. Bisnes ei ole kirosana vaan ylistyssana, sillä niin asiakkaiden kuin ammatinharjoittajienkin tyytyväisyys riippuu siitä, kuinka hyvin se on rakennettu.

Ja tässä tulee ongelman ydin: vaikka lähtökohdat ammattiin ovat Suomessa loistavat, meiltä puuttuu koulutuksesta se palanen, joka opettaa meistä yrittäjiä. Alan opinnoista vain murto-osa (jos ollenkaan) koskee yrittäjyyttä, taloutta, markkinointia tai johtamista, vaikka niiden pitäisi olla läsnä toiminnassa ja opetuksessa läpi koko opintojen.

Yhtälö on paradoksaalinen – aloilla, joilla on Suomessa kaikista eniten yrittäjiä, on kaikista vähiten sitä tukevaa koulutusta! Ja kiinnostusta kyllä riittäisi. Suomalaisen tutkimuksen mukaan oman kampaamon toimintaa haluaa pitää yllä 59 % ja kasvattaa 23 % kampaajista. Kasvun tavoittelu on ajankohtaista erityisesti nuoremmilla yrittäjillä, sillä alle 30-vuotiaista 47 % ja 30-39-vuotiaista 42 % haluaa kasvattaa liiketoimintaansa (Otantatutkimus 2018).

Yrittäjiä haastatellessani olen joutunut toteamaan, että alojamme opettavat henkilöt, joilla ei ole omaa kokemusta liikkeen vetämisestä tai johtajuudesta. Joissakin kouluissa koulutusmetodit kärjistyvät pää punaisena huutamiseen – miten tällainen voisi edes opettaa hyväksi johtajaksi?



Mahdollisuudet kaikkien ulottuvilla

Olemme kaikki kuulleet yrittäjistä, jotka eivät ole koskaan vapaalla. Tai tämän tutun lentävän lauseen: *”Ensimmäiseen kahteen vuoteen et sitten pysty lomaa pitämään!”* Koulutuksen haasteet ja vanhojen tapojen mukaan toimiminen aiheuttavat monenlaisia ongelmia, ilmeisimmän ollessa se, että liiketoiminnasta ei saada kannattavaa. Vaikka töissä ollaan yötä päivää, käteen jää hädin tuskin riittävästi rahaa henkilökohtaisten menojen maksuun, lomahaaveista puhumattakaan.

Tällaisessa tilanteessa liiketoiminta on saatettu luoda saman tyyppisillä kaavoilla – samoille asiakkaille ja samoilla hinnoilla – kuin muutkin ovat perustaneet. Saatetaan ajatella, että oman liikkeen perustaminen on helppoa ja vuokratuolit kalliita. Uuden liikkeen perustamisen kynnys on matala ja aloituskustannukset hallittavissa. Lainaa ja starttirahaa saa melko helposti. Tämä luo illuusion siitä, että jokaisen oma liike olisi kannattava.

Tämän kaavan toistaminen on johtanut tilanteeseen, jossa kauneus- ja hyvinvointialojen liikkeet ovat yleensä yhden hengen putiikkeja. Keskimäärin yhdessä kampaamossa on 1,3 kampaajaa töissä eikä trendi muutu kovin nopeasti (Otantatutkimus 2018). Yhden hengen kannattelema liiketoiminta on taloudellisesti haastava varsinkin silloin, kun toimintaa varten tarvitaan liiketila. Kotitoimistolta tehtynä työ on kannattavampaa, mutta sellainen järjestely ei toimi kaikille.

Aloilla, joissa käsityö ja palvelu ovat kaiken ydin, toistetaan kaavaa, jossa hyvin töitään tekevä ja menestynyt ammatinharjoittaja perustaa oman liikkeen. Tämä on yksi niistä kivistä, joka jokaisen liikkeenomis-

tajaksi haluavan tulisi kääntää ympäri. Omia kiinnostuksen kohteita ja sitä, mihin haluaa käyttää aikansa, on hyvä pohtia. Liikkeenjohtajan työ on täysin eri, kuin ammatinharjoittajan käsityö. Johtaja, joka nauttii työnsä kaikista eri osa-alueista, on aikaansaava ja hyvä pomo.

Suurin osa ihmisistä kaipaava työpaikalleen johtajaa, myös yrittäjät. Jos johtaja itse ei arvosta omaa asemaansa tai näe sen merkityksellisyyttä, hän ei myöskään varaa aikaa johtajan työtehtäviin. Voi jopa olla, ettei tiedetä, mitä sillä ajalla tekisi. Tai se voi tuhrautua kokonaan yrityksen normaalien rutiinien hoitamiseen – kuittipinon selättämiseen, laskujen

maksuun tai sähköposteihin vastailuun.

Aikaa on hankala valjastaa käyttöön, jos liiketoiminnasta ei ole alun perin saatu kannattavaa. Koulutukset jäävät väliin, koska ne maksavat ja samalla joutuu olemaan ottamatta asiakkaita vastaan. Ajanpuute ja tekemättömät asiat taas vaikuttavat herkästi mielialaan. Stressiä ja



**Vaikka lähtökohdat
ammattiin ovat
Suomessa loistavat,
meiltä puuttuu
koulutuksesta se
palanen, joka opettaa
meistä yrittäjiä.**

huonosti nukuttuja yöunia on vaikea peittää, varsinkin jos samalla hiehtävät rahahuolet. Ilmapiiri kiristyy ja eripurat johtavat vilkkaasti vaihtuvaan henkilökuntaan.

Myös asiakkaat huomaavat, jos liikkeen ilmapiiri ei ole kohdallaan. Toimimme aloilla, joiden palveluja käytetään yleensä vapaaehtoisesti, tavoitteena tuoda elämään lisää mukavia asioita: hyvinvointia, terveyttä ja kauneutta. Ikävä ilmapiiri karkottaa tätä tunnelmaa ja asiakkaat vaihtavat helposti sellaiseen paikkaan, jossa on helpompi hengittää. Huomataan, että kyseessä on itseasiassa hankala oravanpyörä, jossa kaikki vaikuttaa kaikkeen.

Kertomani esimerkki on karrikoitu ja surullinen, mutta omiaan näyttämään sen, että menestyneen yrityksen taustalla on hyvin rakennettu yritystoiminta, jota johdetaan ylpeästi ja rohkeasti. Erään ammatinharjoittajan sanoin: *"On ilo keskittyä työhönsä, kun laivaa johdetaan vakaasti ja sujuvasti."*



INSPIRAATION LÄHTEEKSI

Tässä kirjassa kerron malleja, joita hyödyntämällä kauneus- ja hyvinvointialoille on rakennettu menestyviä yrityksiä. Ajatukset pohjautuvat koulutukseni tuomiin oppeihin, kirjallisuuteen, kursseihin, menestyneiden kollegoiden aikaansaannoksiin sekä omakohtaisiin kokemuksiini. Olen haastatellut kirjaan kauneus- ja hyvinvointialan tekijöitä, joiden inspiroivat tarinat osoittavat, että hyvin erilaiset ratkaisut voivat olla yhtä toimivia. Oman tarinani voit lukea tämän kirjan viimeisestä kappaleesta.

Tämä kirja on käytännönläheinen opas ja inspiraation lähde jokaiselle yrittäjälle. Tämä on ammatinharjoittajille, jotka toimivat toisen ihmisen omistamassa liikkeessä sekä sinulle, joka mietit oman liikkeen perustamista. Kirja auttaa tunnistamaan omat voimavarat ja helpottaa päätöksentekoa. Jokainen yrittäjä löytää arkipäivän vinkkejä uusiin toimintatapoihin. Ja olipa sitten missä asemassa tahansa, on hyödyllistä hankkia ymmärrystä myös toisen osapuolen työnkuvasta. Ymmärrys lisää yhteistoimintaa ja saa näkemään hankalilta tuntuvien asioiden taakse.

Kauneusalalla on alle kymmenen prosentin verran palkattua työvoimaa, joten tulen keskittymään tässä kirjassa nimenomaan yrittäjiin, toimivatpa he sitten osakeyhtiönsä tai toiminimensä kautta. Selkeyden vuoksi tulen viittaamaan vuokratuolilaisiin, huonevuokralaisiin ja sopimusyrittäjiin sanalla ”ammatinharjoittaja”.

Olen itse kampaaja, joten tulen puhumaan paljon kauneusalasta. Alan toimintatavat ovat kuitenkin hyvinvointialoihin nähden niin saman-

Liiketoiminnan onnistuminen kauneus- ja hyvinvointialalla lähtee ihmisistä, jotka löytävät oikeisiin paikkoihin ja tarttuvat ylpeinä toimeen.



Tämä käytännön vinkkejä ja elämänmakuisia kokemuksia kertova kirja auttaa sekä ammatinharjoittajia että liikkeenjohtajia kehittämään omaa yritystoimintaansa. Kirjaan on koottu hyväksi havaittuja oppeja liiketoiminnan perusalueilta, hinnoittelusta kommunikointiin ja erikoistumisesta ajankäyttöön.

Mukana on 10 tunnetun yrittäjän tarinaa ja kaksi asiantuntija-haastattelua, joista huokuva palo omaan työhön inspiroi ja rohkaisee tarttumaan toimeen. Monella eri tavalla voi onnistua, kunhan löytyy halua kehittyä ja lujaa uskoa itseän.

Kirjan mukaansatempaava tapa yhdistää tietoa ja tarinoita pitää otteessaan ja kannustaa ryhtymään toimiin jo tänään, entistä paremman liiketoiminnan aikaansaamiseksi!

Kirjoittaja Meeri Mäntylä on kauppatieteiden maisteri ja hiusmuotoilija, joka omistaa kolme Folk Helsinki -kampaamoja. Hän kirjoittaa myös Suomen tunnetuinta hiusblogia
I'd rather hair you know.



ISBN 978-952-803-576-3 | KL 69.1