

**Tämä on rinnakaistallennettu versio alkuperäisestä julkaisusta.**

Tämä on julkaisun kustantajan pdf.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

**Leino, S. 2019. Mistä myyjän tulokseteko muodostuu? Talk-verkkolehti, Myynti 17.10.2019.**

URL: <https://talk.turkuamk.fi/myynti/mista-myyjan-tulokseteko-muodostuu/>

Kaikki julkaisut Turun AMK:n rinnakaistallennettujen julkaisujen kokoelmassa Theseuksessa ovat tekijänoikeussäännösten alaisia. Kokoelman tai sen osien käyttö on sallittu sähköisessä muodossa tai tulosteena vain henkilökohtaiseen, ei-kaupalliseen tutkimus- ja opetuskäyttöön. Muuhun käyttöön on hankittava tekijänoikeuden haltijan lupa.

**This is a self-archived version of the original publication.**

The self-archived version is a publisher's pdf of the original publication.

To cite this, use the original publication:

**Leino, S. 2019. Mistä myyjän tulokseteko muodostuu? Online Magazine Talk, Sales 17.10.2019.**

URL: <https://talk.turkuamk.fi/myynti/mista-myyjan-tulokseteko-muodostuu/>

All material supplied via TUAS self-archived publications collection in Theseus repository is protected by copyright laws. Use of all or part of any of the repository collections is permitted only for personal non-commercial, research or educational purposes in digital and print form. You must obtain permission for any other use.

**Sinikka Leino**

asiakkuusvastaava, Turun ammattikorkeakoulu, TUAS

## Mistä myyjän tulokseteko muodostuu?

Avainsanat: **asiantuntijuus, liiketoiminta, Myyjä, myyntityö, vuorovaikutus**

Huippumyyjille on tyypillistä se, että he arvioivat jatkuvasti omaa tekemistään ja pyrkivät tätä kautta kehittämään omaa tuloksetekokykyään.

Myyjän pätevyys eli osaaminen rakentuu kolmen osatekijän kautta: asiantuntijuus, ihmissuhdetaidot ja myyntiosaaminen.

Myyjä tarvitsee asiantuntijuutta, jolla tarkoitetaan sitä, että hän tuntee ja ymmärtää oman tuotteensa tai palvelunsa ja toimialueensa. Lisäksi hän tuntee riittävästi kilpailijoidensa tuotteita tai palveluita; b-to-b -myynnissä hän ymmärtää asiakkaansa liiketoimintaa ja erityisesti asiakkaansa ja tämän asiakkaan välistä rajapintaa.

*"Asiantuntijuudesta ja sen kehittämisestä on aina hyötyä myyjälle, sillä se lisää myyjän uskottavuutta."*

Tehdäkseen tulosta myyjä tarvitsee asiantuntijuuden lisäksi hyvät ihmissuhdetaidot. Tärkeää on, että myyjä pystyy rakentamaan henkilötasolla luottamuksellisen ilmapiirin, jossa asiakas uskaltaa kertoa myyjälle omista tarpeistaan ja jopa haasteistaan. Lisäksi on hyödyksi, että myyjä osaa huomioida asiakkaan persoonana, ja sitä kautta pystyy muokkaamaan omaa tapaansa esittää asiansa.

*"Aktiivinen kuuntelu on aitoa ymmärrystä siitä, mitä asiakas sanoo."*

Myös kysymisen ja kuuntelemisen taidot mahdollistavat onnistuneen vuorovaikutuksen. Taitavasti asetetuilla kysymyksillä saamme asiakkaan pohtimaan omaa tilannettaan ja oivaltamaan jotain sellaista, mitä he eivät ehkä ole tulleet edes ajatelleeksi aikaisemmin. Kun taitavaan kysymiseen vielä yhdistetään aktiivinen kuuntelu eli aito ymmärtäminen siitä, mitä asiakas sanoo, niin mahdollisuudet yhteisen arvon määrittämiseen kasvavat.

Asiantuntijuuden ja ihmissuhdetaitojen lisäksi tarvitaan myös myyntiprosessin ymmärtämistä ja kykyä toimia sen eri vaiheissa – sekä asennetta, positiivista draivia, itsensä peliin laittamista ja halua luoda lisäarvoa asiakkaalle.

Myyntityön laatu syntyy tahtotilasta, osaamisesta ja ymmärryksestä, ja määrä työstä, tekniikasta ja tekemisen meiningistä.

**Tutustu Myyntitaidolla menestykseen -valmennukseen.**

17.10.2019

