

# **PÄIVÄKIRJAOPINNÄYTETYÖ**

## **MYyntINEUVOTTELIJANA**

LAB-AMMATTIKORKEAKOULU  
Tradenomi (AMK)  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Kevät 2020  
Perttu Karppinen

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Karppinen, Perttu	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 43	Valmistumisaika Kevät 2020
Työn nimi <b>Päiväkirjaopinnäytetyö myyntineuvottelijana</b>		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli seurata toimintatapoja myyntineuvottelijan tehtävissä sekä tuoda uusia näkökulmia työskentelyyn. Opinnäytetyö toteutettiin päiväkirjamuotoisena, jota kirjattiin aikavälillä 1.2.2020 – 3.5.2020. Jokaiselta työpäivältä kirjattiin päiväkohtaiset tapahtumat yhteensä 12 työviikon ajan. Viikon lopuksi kirjattiin viikkoanalyysi, jossa pohditaan viikon tapahtumia sekä kehityskohteita verkkoaineistoja hyödyntäen.</p> <p>Opinnäytetyö kirjoitettiin Suomessa sijaitsevassa telealan yrityksessä. Yritys toimii kirjoittajan työnantajana. Yritys tarjoaa asiakkailleen operaattoripalveluita, jotka sisältävät matkapuhelinliittymät, kodin internet-yhteydet, matkapuhelimet, lisätarvikkeet, päätelaitteet sekä muut lisäpalvelut.</p> <p>Myyntineuvottelijan tehtävänä on toimia myymälässä tuotteiden sekä palveluiden myyjänä. Työtehtäviin sisältyvät myös muut asiakaspalvelulliset tehtävät. Työhön kuuluu myös yrityksen asettamien myyntitavoitteiden suorittaminen.</p> <p>Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena oli löytää tietyt rutiinit viikkoseurannan avulla, joita tulevaisuudessa voi rikkoa. Uudet näkökulmat ovat tärkeä osa myyntityötä sekä osaamisen kehitystä. Myyntineuvottelijana uuden löytäminen omaan arkeen on pakollista tuloksen kasvattamiseksi.</p> <p>Johtopäätöksenä myyntineuvottelijan tehtävä on ajoittain vaativaa. Haastavia asioita voi tulla vastaan useasti myös kokeneelle myyntineuvottelijalle, mutta hyvällä asiakaspalvelulla tilanteet voi kääntää myynnilliseksi. Perusasioihin palaaminen on helppo tapa löytää uusia tapoja omaan myyntityöhön.</p>		
Asiasanat Myyntineuvottelija, myynti, asiakaspalvelu, tavoitteellisuus		

## Abstract

Author(s) Karppinen, Perttu	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2020
	Number of pages 43	
Title of publication <b>Diary thesis as a sales negotiator</b>		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The purpose of the thesis was to follow the operating methods in the daily duties of a sales negotiator and to bring new perspectives to work. The thesis was done in a diary form, which was written between 1.2.2020 and 3.5.2020. The thesis was written for a total of 12 weeks for each working day. At the end of the week an analysis was written, which included the week's development targets with the help of online materials.</p> <p>The thesis was written for a telecommunications company located in Finland. The company acts as the author's employer. The company offers its customers operator services, which include mobile phone subscriptions, Internet connections for households, mobile phones, accessories, data terminal equipment and other additional services.</p> <p>The task of the sales negotiator is to sell the products and services in the store, including other customer service tasks. The sales negotiator must also meet the sales targets set by the company.</p> <p>The goal of the diary-based thesis was to find certain routines through the week that can be broken in the future. New perspectives are an important part of sales work and competence development. As a sales negotiator, finding new ways to do your work is mandatory to increase the sales results.</p> <p>In conclusion, the tasks of a sales negotiator are challenging. There may be many different and challenging issues even though you were an experienced sales negotiator. However, with good customer service skills, situations can be turned into sales. Going back to the basics is an easy way to find new means for one's own sales work.</p>		
Keywords Sales negotiator, sales, customer service, goal orientation		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
1.1	Käsitteet .....	2
2	NYKYTILANTEEN KUVAUS.....	3
2.1	Oman nykyisen työn analyysi .....	3
2.1.1	Oma arviointi .....	4
2.1.2	Kehittyminen.....	4
2.2	Sidosryhmät työpaikalla .....	5
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	10
2.3.1	Työkaverit.....	10
2.3.2	Myymäläpäällikkö .....	10
2.3.3	Asiakkaat.....	11
2.3.4	Muut sidosryhmät .....	11
3	PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI.....	13
3.1	Seurantaviikko 1 .....	13
3.2	Seurantaviikko 2 .....	14
3.3	Seurantaviikko 3 .....	17
3.4	Seurantaviikko 4 .....	20
3.5	Seurantaviikko 5 .....	22
3.6	Seurantaviikko 6 .....	24
3.7	Seurantaviikko 7 .....	26
3.8	Seurantaviikko 8 .....	29
3.9	Seurantaviikko 9 .....	31
3.10	Seurantaviikko 10 .....	33
3.11	Seurantaviikko 11 .....	35
3.12	Seurantaviikko 12 .....	37
4	POHDINTA JA PÄÄTELMÄT .....	40
	LÄHTEET .....	42

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyö toteutetaan päiväkirjamuodossa keväällä 2020. Päiväkirjamerkinnot aloitetaan 3.2.2020, jonka jälkeen merkintöjä suoritetaan yhteensä 12 viikon ajanjaksolla. Viimeinen merkintä suoritetaan 2.5.2020. Merkintöjä tehdään viiden työpäivän ajan jokaiselta viikolta, pois lukien mahdolliset arkipyhät kevään aikana. Jokaisesta viikosta suoritetaan viikkoanalyysi, jossa kerrataan viikon raportoinnit sekä havainnoidaan kehityskohteita omasta työskentelystä verkkoaineistoa hyödyntäen.

Opinnäytetyö on suoritettu Suomessa toimivassa Yritys X:ssä, joka tarjoaa asiakkailleen operaattoripalveluita. Yrityksen myymäläverkosto on koko Suomen laajuinen. Työskentely tapahtuu yrityksen Etelä-Suomen alueella toimivassa myymälässä. Yritys X:n myymälät toimivat alla suurta organisaatiota omana ketjunaan tarjoten organisaation tuotteita sekä palveluita. Yritys X painottuu nimenomaisesti myyntiin, kun muut organisaation osastot vastaavat palveluiden hallinnasta.

Työtehtävät koostuvat toimimisesta operaattorimyymälässä. Pääsääntöiset työtehtävät ovat puhelimien sekä operaattorin omien palveluiden myynti asiakkaille, sekä muut asiakaspalveluun liittyvät tehtävät. Myyntiliikkeenä vastaamme myös yrityksen myymien tuotteiden takuuhuolloista, sekä tarjoamme palveluita muun muassa tuotteiden asennukseen.

Myymälässämme työskentelee myymäläpäällikön lisäksi viisi myyntineuvottelijaa. Myymälämme on osana suurempaa etelän aluetta, jossa myymälöitä toimii alueellisesti 12 myymälää. Myymälän tärkein osa on päästä alueen sisältä asetettuun myyntitavoitteeseen, sekä tarjota asiakkaille asianmukaista palvelua toimiessa kasvoina koko suurelle organisaatiolle Suomessa. Tavoitteet asetetaan jokaiselle kuukaudelle, sekä tavoitteita seurataan vähintään kerran viikosta myymäläpäällikön toimesta. Tavoitteellisuus sekä seuranta on tärkeä osa työtämme, sillä palkkiointiin jokainen myyntineuvottelija pystyy vaikuttamaan itse omalla työpanoksella.

Kokemusta myyntineuvottelijan tehtävistä minulta löytyy neljä vuotta. Olen toiminut samassa myymälässä koko ajan, vaikka samasta kaupungista löytyy kaksi muuta saman ketjun myymälää. Olen toiminut aikaisemmin myös myymälän vastaavana myymäläpäällikkönä noin vuoden ajan. Opinnäytetyö sijoittuu kuitenkin ajalle, kun olen myyntineuvottelijan asemassa. Opinnäytetyön tarkoitus on saada tuotua itselleni esille uusia näkökulmia omaan työskentelyyn, sillä työkokemusta on kertynyt jo useamman vuoden ajalta.

## 1.1 Käsitteet

Mobiililiittymä – Puheominaisuuden sisältävä liittymä, jolla pystyy suorittamaan sekä vastaanottamaan puheluita sekä tekstiviestejä. Sisältää normaalisti myös internet-yhteyden matkapuhelimeen.

Viikkoinventaario – Myymälän sarjanumeroseurattavien laitteiden saldotarkistus.

4G-yhteys – Langaton nettiyhteys, käytetään puhelinliittymissä sekä langattomissa laajakaistoissa.

Kaapeliyhteys – Maateitse lähetimestä kulkeva yhteys, joka takaa kiinteään verkkoyhteyden kotiin. Yhteydet kaapelin kautta ovat nopeita sekä vakaita.

Modeemi/reititin – Verkkoyhteydelle vaadittava lisälaitte, jolla voi myös jakaa yhteyttä usealle laitteelle langattomasti.

Järjestelmä X – Yrityksen luomia sisäisiä järjestelmiä, jotka sisältävät myyntiin sekä palveluiden hallintaan tarvittavat työkalut.

Reklamaatio – Korvauksien vaatiminen virheelliseen toimintaan tai tuotteeseen vedoten

## 2 NYKYTILANTEEN KUVAUS

### 2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Työtehtäviini myyjänä kuuluvat olennaisesti operaattorin omien palveluiden sekä laitevalmistajien laitteiston myynti. Myytävien tuotteiden valikoima myymälässä on laaja, johon kuuluvat puhelin- sekä nettiyhteydet, älypuhelimet, tabletit, suojakuoret, kuulokkeet, kaiuttimet, turvapalvelut ja muut lisäpalvelut. Tämän lisäksi myymälässä työskennellessä hoidamme asiakaspalvelutilanteita. Asiakaspalveluun kuuluvat asiakkaiden ongelmatilanteiden ratkaisu, laitteiden huollatukset, laskutukseen liittyvät ongelmat sekä laitteiden ongelmatilanteet.

Myyjänä työskennellessä tarvitsemme jokapäiväiseen työhön hyvää tietoteknistä taitoa, sillä työnteko hoidetaan työkoneella myymälässä. Yritykseltä löytyy omat järjestelmät, joiden opettelu vaati alkuun paljon työtä. Järjestelmien osaaminen on kuitenkin tärkein osa työtämme, jotta voimme palvella asiakkaita vastuullisesti. Työkoneella kirjoitamme myös paljon sähköposteja, joten selkeälukuinen kirjoitustaito on hyvä olla olemassa. Työhön kuuluu myös paljon puhelimen käyttöä, sillä työpuhelimella olen yhteydessä tarvittaessa omaan tukilinjaamme. Soitamme myös tarvittaessa asiakkaille tai laitevalmistajien yhteyshenkilöille.

Myyjän tärkein tehtävä on antaa ammattimaisesti asiakkaille tietoa eri tuotteista ja palveluista, joita myymme myymälässä. Tämä vaikuttaa suoraan asiakkaan puolelta syntyvään luottamukseen, jos myyjä saa myytyä itsensä vakuuttavasti. Operaattorilla työskentelevällä myyjällä osaaminen ei voi kuitenkaan jäädä vain yrityksen tarjoamiin tuotteisiin myymälässä, vaan myös muu tietotekniikkaan liittyvä asiantuntemus on eduksi. Monesti asiakkaat voivat kysyä asioita, mikä ei sinällään liity operaattorin tuottamiin palveluihin millään tavalla, mutta myyjän vastatessa kysymykseen on luottamus myyjään suurempi.

Vuorovaikutustaidot ovat erittäin tärkeässä roolissa myyjänä työskennellessä. Alan tuotteistus on monelle nykyasiakkaalle täysin pimennossa, joten tässä tapauksessa toimimme tulkkina, jotta asiakas ymmärtää täysin mitä palvelua on myymälästä ostamassa. Myyntitilanteessa rauhallinen kartoitus on elintärkeää, sillä vääränlainen asiakaskontakti on yleensä menetettyä aikaa myyjälle sekä asiakkaalle. (Manninen 2019.)

Kokoaikainen kiinnostuksen ylläpitäminen laitevalmistajien uutuuksiin sekä alan vaihteluihin on myös tärkeää. Ala muuttuu jatkuvasti, sekä uutta laitetta tulee vähintään kerran puolessa vuodessa, joten tietotaidon laiminlyöminen pudottaa ammattimaisuuden myyjältä nopeasti. Olen oppinut itse seuraamaan laitevalmistajien suorita laitejulkistuksia, sekä katsomaan heti tarkemmat tuotetiedot sekä arvostelut. Asiakkaat yleisesti ovat kiinnostuneita

uusista tuotteista, joten tällä takaan, että olen itse myyjänä heti kykenevä uutuuksien esitelyssä. Olen myös oppinut löytämään keinoja ongelmanratkaisuun, sillä päivittäin vastaan osuu hieman uutta asiaa, mitä joudumme asiakkaan kanssa selvittämään.

### 2.1.1 Oma arviointi

Nykyisessä työssäni olen kokenut asiantuntija. Nykyisessä työtehtävässä olen toiminut neljä vuotta, sekä sitä ennen samassa työtehtävässä kesäkuukaudet opintojen ohella. Selviydyn jokaisesta asiakaskontaktista itsenäisesti, sekä osaan löytää tarvittavat työkalut asioiden ratkaisemiseksi. Tämä työssämmme vaatii vuosien asiakaskontaktien hoitoa, jotta järjestelmistä sekä tiedonhausta pystyy suoriutumaan täysin itsenäisesti. Pääsen myös jokaisena kuukautena yrityksen asettamiin myyntitavoitteisiin. Myyntitavoitteet asetan kuitenkin itselleni jokaisena kuukautena erikseen, sillä haluan kasvattaa omaa myyntiä ja tätä kautta vaikuttaa itsenäisesti tulotasoon.

Kykenen myös töissä neuvomaan muita ongelmatilanteiden varalta, ja olen toiminut myös nykyisen myymäläni vastaavana myymäläpäällikkönä vuoden ajan ajanjaksolla huhtikuu 2018 - maaliskuu 2019. Olin vastaava oman myymäläpäällikköni ollessa sairaslomalla. Vuoden aikana koulutin usean uuden työntekijän myyjän tehtäviin, sekä vastasin myymälän myyntitavoitteista sekä yleisestä arjen sujumisesta. Tämä sisälsi myyntitavoitteiden laatimista myyjille, one-to-one -palavereita kuukausittain, myymälän tavoitteiden seuranta sekä muutostilanteiden seuranta sekä kouluttamista. Tämän lisäksi myymälän sisällä laadin työvuorot myyjille, sekä tilasin tavaratilauksia myymälään käyttötavaroille. Myymäläpäälliköltä vaaditaan myös myyntityötä, joten myynnit on myös pysyttävä hyvällä tasolla muista tehtävistä huolimatta.

Oma arvioni siis perustuu omakohtaiseen myyntityön onnistumiseen, sekä toimimiseen itsenäisesti. Tämä lisäksi pystyn tarjoamaan jokaisessa asiakaskontaktissa asiakkaalle henkilökohtaisen ratkaisun, jotta avun tarvetta ei tarvitse välittää muualle. Myös myymäläpäällikön vastaavan tehtävät osoittavat, että pystyn toimimaan myös apuna muille, sekä vastata myynneistä tiimin sisällä omien tavoitteiden lisäksi.

### 2.1.2 Kehittyminen

Myyntialalla ammatillinen kehittyminen on mielenkiintoinen ilmaisu, sillä myyntityössä tietylle tasolle jääminen on pahin mahdollinen skenaario. Myyntityö vaatii joka päivä asennetta sekä yrittämistä parhaan tuloksen takaamiseksi, mikä myös tarkoittaa rutiinien rikkomista. Mikäli rutiinit tulevat liiallisesti osaksi omaa arkea työelämässä, voivat myynnit

helposti laskea, sillä myös jokainen asiakas on erilainen. Myyntiin pitää jatkuvasti löytää uusia työkaluja, joilla voi auttaa omaa tavoitteellisuutta sekä ylläpitää omaa mielenkiintoa tehtäviin.

Omaa kehittymistä voisin tällä hetkellä kuvailla tasaantuneeksi. Uran alussa yrityksessä kehitys oli itselläni suurta niin myynnillisesti kuin myös tietotaidollisesti. Ala oli itselleni uusi, joten myös omaan kehittymiseen piti käyttää aikaa roimasti. Tämä kuitenkin oli helpompaa, sillä mielenkiintoa löytyi tietotekniikkaan. Kehittyminen alkoi tasaantua noin vuoden jälkeen. Tällä hetkellä, vaikka kehittyminen on ollutkin tasaisempaa, voin silti määrittää itseni erittäin kehityshaluiseksi. Muutosten tullessa opettelen aina heti tiedot muutoksiin liittyen, sillä haluan pitää omaa ammattitaitoa yllä myös asiakkaiden suuntaan.

Itselleni erittäin tärkeää on myynnillinen suorittaminen, ja tähän itseltäni löytyy myös kehityskohta nykyisissä työskentelytavoissa. Luon itselleni aina päiväkohtaiset tavoitteet, joista koitan suoriutua jokainen päivä. Tämä kuitenkin ei työssämme aina ole mahdollista, sillä myynteihin vaikuttavat myös asiakaskontaktien määrä, joihin emme voi myymälässä vaikuttaa. Päivän tavoitetulos jää yleensä mieleen myös työpäivän jälkeen, mikä osaltaan vaikuttaa jopa seuraavana päivänä. Tämä näkyy työssäni ylirittämisenä, joka on myyntityössä mielestäni erittäin näkyvä ja luotaantyöntävä ominaisuus myyjässä. Sanoisin siis, että nykyisin suurin kehityskohta olisi niin sanottu tilanteiden nollaaminen, jotta pääsisi aloittamaan päivän tai jopa seuraavan asiakaskontaktin paremmin puhtaalta pöydältä.

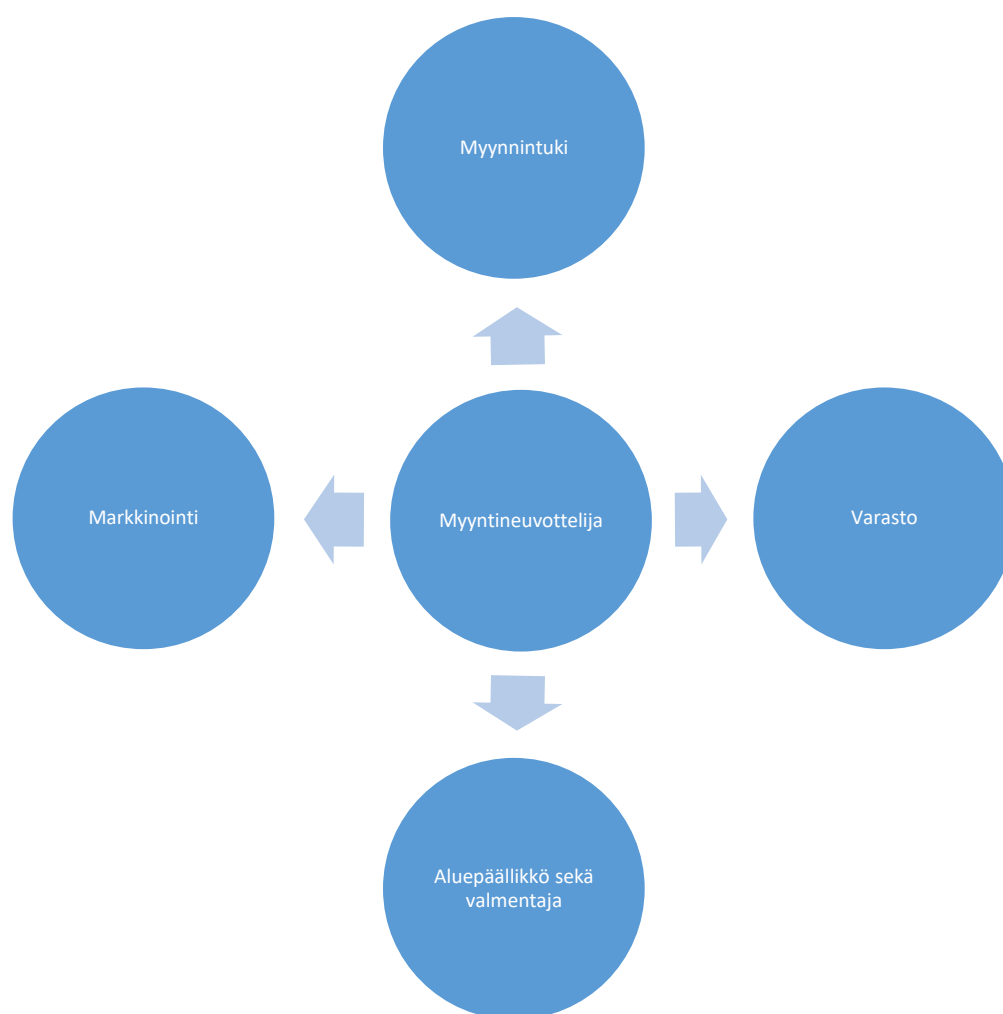
Yritykselle haluan antaa kiitosta siitä, että koulutuksia järjestetään edelleen aktiivisesti jokaiselle myyjälle. Koulutukset ovat erittäin hyvä muistutus siitä, miten asioita voi tehdä eri tavalla ja miten voisin omia rutiineja karsia töissä. Koulutuksissa on myös paljon ryhmitöitä, joissa pystymme myyjien kesken jakamaan omia mielipiteitä sekä toimintatapoja. Nämä ovat loistavia tapoja saada oppia muilta, sekä jakaa omaa kehitystä tai keskustella tietyistä tavoista toiminnassa asiakkaiden kanssa.

## 2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Myyntineuvottelijalla on työpaikalla monia sisäisiä sekä ulkoisia sidosryhmiä. Sidosryhmien kanssa kommunikoidaan tiiviisti, jotta myynnillisesti sekä asiakaspalvelullisesti asiakkaat sekä yritys saavat parhaan mahdollisen lopputuleman. Sidosryhmien kanssa toimitaan päivittäin, joten myyntineuvottelijan on tärkeää tietää minkä sidosryhmän kautta saadaan paras mahdollinen apu omaan työhön. Kommunikointi sidosryhmien kanssa tapahtuu sähköpostilla, puhelimitse tai yrityksen omalla sisäisellä järjestelmällä, joka on annettu Yritys X:n myymälöiden käyttöön. Tunnukset järjestelmiin ovat yleisesti myymäläkohtaisia, joten henkilökohtaisia tunnuksia myyntineuvottelijoille ei tule.

Sidosryhmät kommunikoiivat myös monesti myymälän yhteiseen sähköpostiin, joka tarkoittaa jokaisen myyjän vastuuta myymäläsähköpostin lukemisella. Mikäli myymäläsähköpostista ei pidetä yhdessä huolta, voi sinne kasautua monta suurempaa asiaa hoidettavaksi. Nämä ovat yleensä selvityksellisiä asioita suoraan sidosryhmiltä, joten haasteena on saada jokainen myyjä huolehtimaan omasta vastuusta. Asian hoitaminen vie aikaa omasta myyntiajasta, joten tietyissä myymälöissä tämä ei toimi toivotulla tavalla yrityksen sisällä.

Kuvio 1 kuvaa myyntineuvottelijan sisäisiä sidosryhmiä. Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat markkinointi, myynnintuki, aluepäällikkö sekä alueen sisäinen valmentaja sekä varasto.



Kuvio 1 Myyntineuvottelijan sisäiset sidosryhmät

Markkinointi toimittaa myymäläämme jokaisen kampanjan alkaessa uudet materiaalit. Laitamme materiaalit kiinni myymälän sisällä, ja kaikki tarpeellinen on suunniteltu sekä tehty valmiiksi myymäläkohtaisesti. Markkinoinnin kanssa asioidaan tapauksissa, joissa

markkinointimateriaalit ovat puutteelliset, tai väärän kokoiset. Myös myymälän järjestyksen tai tavaran hyllytysten muuttaminen vaatii markkinoinnilta erillistä lupaa, sillä myymälöistä halutaan pitää mahdollisimman samankaltaisia. Omia sovelluksia myymälässä ei saa tehdä, mikä tarkoittaa esimerkiksi lisätaulujen käytön myymälän ulkopuolella erilaisille tarjouksille. Markkinointi siis vastaa yrityksen näkyvyydestä, joten seuraamme markkinoinnin ohjeistusta sekä tuote-esillepanojen ohjeistuksia. Markkinoille voi kuitenkin jokainen myyntineuvottelija antaa palautetta, mikäli jokin tietty kampanja ei erityisesti tuo lisäarvoa myymälään. (Kallio 2017.)

Varasto vastaa myymälään toimitettavan tavaran lähetyksestä. Varaston takana on erilliset maahantuojat sekä laitevalmistajat, joten myymälän ei tarvitse itse tehdä tilauksia vaa-dittaville tuotteille. Varasto laskee myös myymälän saldoilla olevia tuotteita, jotta jokaista tuotetta on tarpeeksi saatavilla myymälästä. Varasto toimittaa myymälälle kaksi kertaa viikossa täyttööä puhelinvarastoon, sekä myös tarvittaessa erillisille tarvikkeille. Lisätarvikkeita koskee suojakuoret, näytön lasikalvot, kaiuttimet, kuulokkeet sekä muut lisätarvikkeet älylaitteille. Yritys X tarjoaa nettikaupassa suuremman tuotevalikoiman, kuin myymälästä, sillä tiloja kaikille mahdollisille tuotteille myymälästä ei löydy. Mikäli asiakas haluaa kuitenkin tilata tietyn tuotteen myymälään, voimme kysyä varastolta saatavuutta tietyn tuotteen toimitukselle. Esimerkkitapauksena asiakkaalla on myymälään lahjakortti, jota hän ei voi käyttää nettikaupassa. Asiakas haluaa kuitenkin harvinaisemman tuotteen, joten tilaamme tämän varastolta myymälään asiakaspalvelullisessa mielessä asiakkaan kannalta.

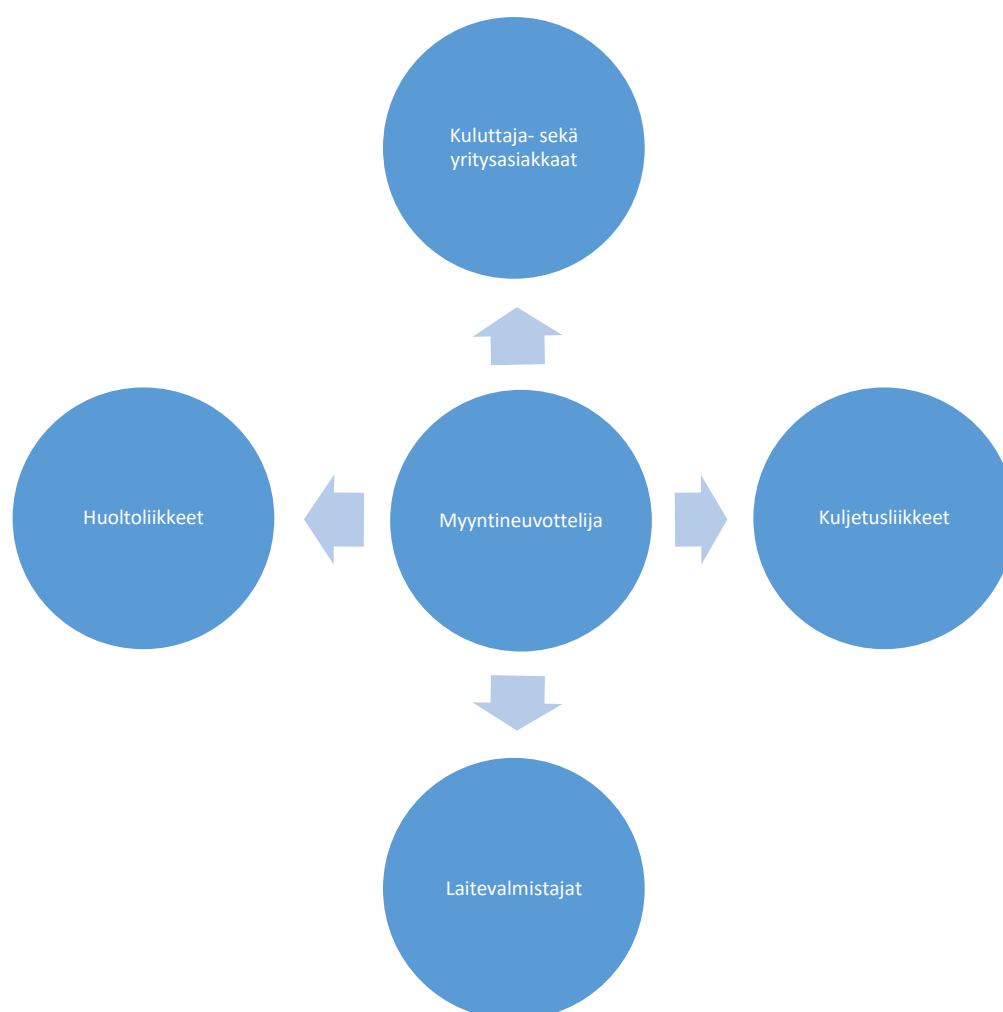
Myynnintuki on itsenäisen työn kannalta myyntineuvottelijan tärkein sidosryhmä yrityksen sisällä. Tuki on valmis auttamaan, mikäli myyntineuvottelija ei esimerkiksi tiedä tietyn tekniikan palvelusta. Myynnintuen kautta voi kysyä mitä vain myyntiin viittaavaa, jotta pystytään palvelemaan asiakasta entistä paremmin suoraan myymälästä. Myynnintuki on kuitenkin tärkeämpi tilanteissa, joissa myyntineuvottelija ei yksinkertaisesti pysty hoitamaan tiettyä asiaa. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, ettei tiettyihin järjestelmiin ole myyntineuvottelijalla pääsyä. Myynnintuki pääsee käsiksi jokaiseen taustajärjestelmään, joten tätä kautta pystytään asiakasta palvelemaan suoraan myymälästä, ilman soittoa asiakaspalveluun.

Listasin viimeiseksi sidosryhmäksi oman alueen aluepäällikön sekä alueen oman valmentajan. Aluepäällikkö on tärkeä osa raportointia sekä tavoitteiden seurantaa, sillä myymäläpäällikkö pitää huolen vain omasta myymälästään. Aluepäällikkö antaa kokonaisvaltaisen kuvan koko alueen tilanteesta, sekä kilpailuhenkisesti listaa myös kuukauden onnistuneita myyjiä. Palautetta myynneistä aluepäälliköltä tulee sähköpostilla viikoittain, sekä hän

myös käy myymäläkäyntejä vähintään kerran kuukaudessa. Mikäli asiakkaan kanssa tulee joku vaikeampi tilanne, mitä myynnintuki tai myymäläpäällikkö ei voi hoitaa, pystyy aluepäällikkö antamaan avut tilanteeseen.

Myyntivalmentaja on aluepäällikön oikea käsi, joka keskittyy valmennuksien lisäksi myös auttamaan tarpeen vaatiessa vaikeimmissakin asioissa asiakkaiden kanssa. Myyntivalmentaja on tietoinen kaikista palveluista sekä muutoksista, joten myyntivalmentajan avulla pystyy selvittämään askarruttavat muutostilanteet.

Kuvio 2 kuvaa myyntineuvottelijan ulkoiset sidosryhmät. Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat kuljetusliikkeet, laitevalmistajien edustajat, huoltoliikkeet sekä kuluttaja- sekä yritysasiakkaat.



Kuvio 2 Myyntineuvottelijan ulkoiset sidosryhmät

Myyntineuvottelijan yleisin ulkoinen sidosryhmä ovat tietenkin asiakkaat. Asiakkaat voidaan jakaa kahteen ryhmään, sillä palvelemme sekä yritys- että kuluttaja-asiakkaita. Kuluttajat ovat suurempi ryhmä normaalissa myymälätyöskentelyssä. Palvelumme pohjautuu

kuluttajapalveluiden myyntiin. Kuluttajapalvelut sisältävät työssämme matkapuhelimien, tablettien, älykellojen, puhelinliittymien, internet-yhteyksien, tarvikkeiden sekä lisäpalveluiden myynnin. Lisäpalveluihin luetaan esimerkiksi virustorjuntujen, musiikkipalveluiden sekä laitteiden vakuutusten myynti.

Yritysassiakkaina myymälässä lasketaan lähtökohtaisesti pienemmät yrittäjät. Yrittäjille tarjotaan myymälässä kuluttajatuotteita, joita voidaan myös toteuttaa y-tunnuksen alle. Tämä on yrittäjille erinomainen ratkaisu, mikäli yritys ei tarvitse erilaisia yrittäjien erikoispalveluita yritykselle. Mikäli yrittäjä tarvitsee suurempia ratkaisuja, siirrämme asiakkaan suoraan yritysmyyntille. Myymälästä tiettyjä yritysratkaisuja ei pystytä luomaan, sillä ne vaativat suurempaa kartoitusta yritysmyyjän toimesta.

Laitevalmistajien edustajat ovat myyntineuvottelijalle sekä myynnillisesti, että vikatilanteiden varalta tärkeä sidosryhmä. Laitevalmistajien edustajat voivat auttaa myyntineuvottelijaa, mikäli heidän laitteen kanssa asiakkaalla on jokin vaativampi ongelma. Esimerkiksi tietyissä huoltotapauksissa myyntineuvottelija voi ottaa yhteyttä suoraan edustajaan, mikäli asiakkaalla on reklamaatiotapaus. Pääsääntöisesti tapaukset, jossa puhutaan laitekaupan purkamisesta, etenevät suoraan laitevalmistajan luvalla. Suurimpia laitevalmistajia, joiden tuotteita Yritys X myy ovat esimerkiksi Samsung, Apple, Huawei, Nokia ja OnePlus.

Huoltoliikkeet tarkoittavat laitevalmistajien valtuuttamia virallisia yhteistyökumppaneita, joiden kautta hoidetaan asiakkaiden laitteiden takuuhuollot. Asiakkaiden takuuhuoltoon toimitettavat laitteen lähetetään normaalisti jälleenmyyjän kautta, joten myymälässä hoidetaan huoltotilauksia lähes päivittäin. Huoltotilaukset tehdään normaalisti huoltoliikkeiden omien järjestelmien kautta, joihin syötetään loppuasiakkaan tiedot sekä viankuvaus. Huoltoyritykselle toimitetaan laite takuutodistuksen kanssa, mikäli laite halutaan huollattaa takuun piirissä. Ilman takuutodistusta huoltoyritys perii huollosta huoltomaksun.

Kuljetusliikkeet toimittavat myymälään tavaratilaukset. Kuljetusliikkeiden avulla liikutamme myös asiakkaiden huoltolaitteet sekä mahdolliset myymälöiden väliset tavaroiden siirrot. Kuljetusliikkeillä on sopimus Yritys X kanssa, joka normaalisti tarkoittaa liikkeiden sivuille saatavia tunnuksia kuljetustilauksille. Tämä helpottaa myyntineuvottelijan työtä, sillä toimitusosoitteet ovat valmiina järjestelmässä. Kaikilla järjestelmää ei kuitenkaan ole, joten näissä tapauksissa kuljetustilaukset tehdään suoraan sähköpostilla. Yritysten väliset siirrot ovat normaalisti nopeita, jopa saman päivän aikana noudettavia tilauksia. Kuljetusliikkeiden kuriirit noutavat lähtevät paketit suoraan myymälästä, sekä toimittavat tavaratilaukset suoraan myymälään.

## 2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

### 2.3.1 Työkaverit

Työympäristön viihtyvyyden itselleni määrittävät suurilta osin oman myymäläni muut työntekijät. Myyntityössä sekä myymälän pyörittämisessä jokaisen panos myymälän sisällä on erittäin tärkeä, jotta asiat sujuvat mahdollisimman mutkattomasti. Mutkaton arjen sujuminen heijastuu myös asiakkaille, sillä työyhteisön iloinen ilmapiiri leviää myös asiakkaisiin.

Myynnillisesti vuorovaikutus näkyy työntekijöiden kesken toistensa haastamisena. Haastamisella tarkoitan positiivista työkaverin haastamista, mikä ajaa jokaista myyjää eteenpäin yrittämään parhaansa jokaisena päivänä. Haastaminen tuo kilpailullisuutta työyhteisöön, jos jokainen myyjä haluaa olla vierustoveriaan parempi. Tämä ei voi kuitenkaan näkyä oman paremmuuden liiallisena nostona, sillä tämä aiheuttaa enemmän negatiivisia kuin positiivisia reaktioita myymälän sisällä.

Vuorovaikutus työyhteisössämme tulee olla suoraa, eikä asioita voi jättää kertomatta työntekijöille. Uusien muutoksien läpikäynti sekä myyntimahdollisuuksien jakaminen on osa jatkuvaa arkea myymälässämme. Käymme läpi jatkuvasti uusia myyntivinkkejä, sekä jaamme tietoa uusista laitteista sekä palveluista. Erittäin haasteellista olisi, jos jokainen ei olisi ajan tasalla tietyistä muutoksista. Tämä voi pahimmassa tapauksessa johtaa tilanteeseen, josta asiakas saa myyjiltä erilaista tietoa palveluista tai tuotteista. (Työterveyslaitos 2017.)

Yhdessä tekeminen sekä työntekijöiden kanssa viihtyminen on myyntityössä suhteellisen helppoa, sillä kaikki alkaa suoraan uusien työntekijöiden rekrytoinnista. Mielestäni tiimisämme on paljon samanhenkisiä ihmisiä, joita myymäläämme halutaan rekrytoida uusia työntekijöitä etsittäessä. Yrityksemme hoitaakin asiat rekrytoinnin osalta kiitettävällä tasolla.

### 2.3.2 Myymäläpäällikkö

Myymäläpäällikön ja myyjän välinen vuorovaikutus on erittäin tärkeää myymälän sisällä. Myymäläpäällikön ensisijainen tehtävä on johtaa myymälää omalla esimerkillä, joka tarkoittaa positiivista vuorovaikutusta molempiin suuntiin.

Myymäläpäällikkö antaa jokaisen viikon alussa kuvan kuukauden tavoitevauhdista, sekä myymälänä että myyjäkohtaisesti. Myyjäkohtaisesti käymme päällikön kanssa läpi oman osuuden tavoitteista, sekä nykytilanteen omasta tavoitevauhdista. Tämä helpottaa omaa työtä huomattavasti, sillä voin tehdä tarvittavat korjausliikkeet viikoittain kuukauden osalta.

Myymläpäällikkö pitää jokaisena kuukautena kehityskeskustelun myyjille. Tämä keskustelu käydään aina myymälän ulkopuolella neutraalissa ympäristössä, jotta myyjän on helppo tuoda esiin myös oma näkökanta asioille. Kehityskeskustelut käydään vuoropuheluna, joten palautteen antaminen on helppoa kumpaan suuntaan samalla. Aina löytyy kehitettävää, joten kehityskeskusteluissa käydään myös läpi uusi kehityssuunta, jota lähdetään työstämään arkeen. (Takamäki 2019.)

Vuorovaikutus myymäläpäällikkömme kanssa on loistavalla tasolla, sillä asioista puhuminen ei jää vain myymälän sisäisiin asioihin. Myös vapaa-ajan mahdollisista haasteista voi kertoa suoraan, ja näihin haetaan yhdessä ratkaisua työarjen helpottamiseksi.

### 2.3.3 Asiakkaat

Mutkaton ja helppo vuorovaikutus asiakkaille on myyjän tärkein osa omaa työskentelyä. Asiakkaille osata puhua vaikeista teknisistä asioista niin, että myös asiakas ymmärtää mistä puhutaan. Myyjänä asiakasta pitää pystyä kuuntelemaan, jotta myyntiä pystytään tehdä jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaisia tarpeita ajatellen.

Asiakkailla voi olla haasteellisia tilanteita arjessa palveluillemme. Tällöin apua tullaan kysymään suoraan myyjältä. Asiakkaan ongelma pitää tiedostaa, mikä monesti vaatii useita avaavia kysymyksiä ongelmaan liittyen. Myyjän pitää antaa ammattimainen kuva, mutta liian tekninen sanasto kannattaa unohtaa, sillä tämä vain sekoittaa asiakkaan ajatuksia entisestään. Vaikeissakin tapauksissa asiallinen asian hoitaminen antaa asiakkaalle miellyttävän kokemuksen myymälässä, mikä vaikuttaa sekä yrityksen imagoon, että asiakkaan haluun asioida myymälässä myös uudestaan. (Myynninmaailma 2020.)

Myynnin aikana asiakkaiden kanssa keskustelua pitää miettiä aina yksilöllisesti. Osa asiakkaista pitää hieman yli-innokkaasta myyntipuheesta, kun taas osa asiakkaista haluaa tiedot palveluista erittäin asiallisesti ja rauhallisesti kertoen. Mikäli myyjän ulosanti on väärä, ei kauppoja tapahdu. Myyjä myy ensisijaisesti itsensä, ei palveluita. Luottamussuhteen muodostuttua asiakas ymmärtää myyjän kuuntelevan asiakkaan tarpeet, sekä muodostavan juuri hänelle räätälöidyn ratkaisun tuotteisiin.

### 2.3.4 Muut sidosryhmät

Sidosryhmien kanssa käytävä vuorovaikutus on asiallisempaa, jos verrataan esimerkiksi oman myymälän sisäiseen vuorovaikutukseen. Sidosryhmien kanssa toimiessa olen oman yritykseni edustaja, joten jokaiselta odotetaan vaadittavaa toimintamallia.

Sisäiset sidosryhmät tiedottavat ja jakavat tietoa normaalisti yrityksen sisäisen tietopalvelun kautta. Tietopalvelu on asianmukainen yrityksen henkilökunnalla oleva palvelin, josta löytyy kaikki mahdollinen tieto tuotteista sekä palveluista. Oma kommunikointi sisäisille sidosryhmille tapahtuu normaalisti joko sähköpostilla, tai puhelimella. Oma kommunikointi sisäisille sidosryhmille on yritystoiminnan mukaista, joten ylimääräistä asiaa koitetaan välttää. Haasteita sisäisten sidosryhmien kanssa asiointissa tulee siitä, mikä on oikea paikka ottaa yhteyttä haastavammissa tapauksissa. Tämä vaatii välillä suhteellisen pitkää sähköpostin tai puhelinumeroa etsimistä.

Ulkoisten sidosryhmien kanssa asioidaan joko sähköpostilla, puhelimella tai jopa sidosryhmän omalla sisäisellä järjestelmällä. Haasteita ulkoisten sidosryhmien kanssa asiointiin tulee väistämättä järjestelmien määrästä, sillä jokaisella kuljetusliikkeellä sekä huoltoyrityksellä on omat järjestelmänsä.

### 3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

#### 3.1 Seurantaviikko 1

Päivä 1 maanantai

Sairaslomalla.

Päivä 2 tiistai

Sairaslomalla.

Päivä 3 keskiviikko

Viikonlopun sekä alkuviikon sairastelun jälkeen palasin takaisin töihin. Päivä alkoi tutustulla myymälämme uuteen työntekijään, joka aloitti maanantaina. Töitä tehdään meillä yhdessä, jotta koko myymälä toimii toivotulla tavalla, joten uusien henkilöiden tutustuttaminen joukkoon on erityisen tärkeää. Pieniä provisiomallin muutoksia oli myös alkuviikosta tullut, joten tutustuin muutoksiin ennen asiakaskontakteja.

Provisiomuutokset olivat toivottu muutos, sillä nykyasiakkaiden sitouttamisesta saatiin taloudellinen palkkio provisiotaulukkoon. Lisäarvon vaikutus omille asiakkaille nostettiin palkkiointiin myös paremmin, joten nykyään myös myymälän myyjät saavat paremmat palkkiot omien asiakkaiden palvelusta, ei vain uusmyynnistä.

Päivä 4 torstai

Torstaina töihin mennessä luin myymäläpäällikön antaman viikkokatsauksen. Mobiililiittymät olivat viikkotahdissa myymälällä jäljessä, joten tähän tarvittiin jokaiselta myyjältä satsuma loppuviikolle. Itse nostin tavoitteeksi myydä vähintään kaksi puheliittymää uusmyyntinä asiakkaille torstaille sekä perjantaille. Torstaina tämä tavoite valitettavasti jäi uupumaan, sillä asiakaskunta oli pääsääntöisesti omaa pohjaa. Kerrytin liittymäprovisiota päivältä neljällä nettiyhteyden myynnillä, sekä puhelimilla ja lisäpalveluilla.

Päivä 5 perjantai

Perjantai alkoi yhteisellä myymäläpalaverilla. Kävimme palaverissa läpi edellisen kuukauden myynnit, kvartaalitalanteen sekä tavoitteet helmikuulle. Myymäläpäällikkö puhui myös puhelinliittymämyynnin tärkeydestä, sillä se oli laskenut valtavasti verrattuna tammikuuhun. Olen myös itse huomannut saman, sillä toistaiseksi helmikuulta ei ole vielä yhtään myytyä puheliittymää. Perjantaina tavoitteena saada myynti auki myös puhelinliittymien osalta.

Perjantai oli yllättävän hiljainen päivä asiakasmäärissä, joten puhelinliittymät jäivät taas toteuttamatta. Nettimyyntiä tuli edelleen. Viikon päätteeksi on tullut todettua, että helmikuun ensimmäinen viikko alkoi asiakasmäärissä mitattuna hiljaisesti, sekä asiakkaat olivat pääsääntöisesti omaa asiakaspohjaa. Tästä syystä totta kai uusmyynti on erittäin vaikeaa.

#### Viikkoanalyysi

Viikko alkoi taistelussa flunssaa vastaan, mutta parilla sairauslomapäivällä selvisin takaisin töihin. Viikolle asetin itselleni kovat myyntitavoitteet, jotta helmikuu lähtisi myynnillisesti vahvasti käyntiin. Tavoittelin viikolle noin 25 liittymän (internet- tai puheliittymä) lukemaa, mutta tästä jäätiin pahasti. Osasyys alisuorittamiselle oli todella hiljaiset asiakasmäärät. Asiakkaista myös suurin osa oli omaa kantaa, joten uusmyynti oli hieman haasteellista.

Suurin muutos viikossa oli provisiomallin uudistuminen. Saimme provisioon mukaan myös omien asiakkaiden sitouttamisen sopimusten uusimisesta, sekä hinnannoston provision. Tämä on todella kaivattu muutos työympäristössä, sillä ennen omien asiakkaiden sitouttamisesta myymälämyyjät eivät saaneet minkäänlaista korvausta. Tämä on kuitenkin yritykselle erittäin iso asia, sillä asiakkaiden sitouttaminen sopimuksella on tärkeää turvallisen kassavirran takaamiseksi.

Työntekijöiden yhtenä tärkeimpänä motivaation lähteenä työntekoon on osaamisen tunnustaminen. Tämä tarkoittaa työntekijöiden onnistumisen noteeraaminen varsinkin silloin, kun työntekijä on onnistunut tehtävissään loistavasti. Tämä tapahtuu työntekijälle joko sosiaalisena tai taloudellisena tunnustuksena. Nederströmin mainitsema osaamisen tunnustus on myyntialalla erittäin tärkeä osa motivaation ylläpitämistä. Kilpailu on erittäin suuri osasyys myyntien ylläpitämiselle, josta seuraa myös taloudellinen motivaation lähde rahallisen virran kasvaessa myyjälle. Sosiaalinen tunnustus tulee voittamisen mielihyvystä. Myyjä tarvitsee ehdottomasti kilpailuhenkisyyttä, mikäli haluaa itsestään parhaan tuloksen joka ikinen päivä. (Nederström 2019.)

Viikko oli loppujen lopuksi normaalia myyntityötä sekä asiakaspalvelua. Asiakasmäärien kasvaessa kevättä kohti pystytään myynneissä tavoittelemaan taas tammikuun aikana tulleita lukemia. Tämä viikko kuitenkin oli alisuoritus, sillä 11 liittymää viikkoon on roima pudotus tammikuun reilun 30 liittymän viikkovauhdista. Seuraavalla viikolla täysien myyntipäivien saattamana lähdän tavoittelemaan normaalin viikon myyntilukemia.

### 3.2 Seurantaviikko 2

Päivä 1 maanantai

Maanantai alkoi perinteisesti myymäläpäällikön viikkokatsauksen lukemisella sähköpostista. Viikolle painotettiin jokaisen asiakkaan kartoittamista puhelinliittymien osalta, sillä edellisen viikon myynnit olivat laskeneet roimasti verraten tammikuuhun. Tavoitteena lähden hoitamaan kartoitukset huolellisesti, jotta saan palautettua oman tason liittymämyynnin osalta.

Päivän aikana ei juurikaan ongelmatapauksia asiakkaiden puolelta ilmennyt, ja päivä oli suhteellisen hiljainen asiakasmäärältään. Puhelimia myin muutaman kappaleen yrityksen omille asiakkaille. Yhdelle puhelimen ostajalle päivitin koti-internetin ajan tasalle, sillä asiakas maksoi 4G-palvelusta, vaikka taloyhtiössä oli saatavuus kiinteälle kaapeliliittymälle. Tässä tapauksessa siis asiakas sai paremman yhteyden kotiin halvemmalla hinnalla. Myin myös asiakkaan lapsen käyttöön tulevan puhelinliittymän uudella numerolla.

### Päivä 2 keskiviikko

Keskiviikkona tavoitteena oli vapaapäivän jälkeen lähteä viikkoon uudella asenteella. Päivä lähti hyvin käyntiin liittymän myynnillä yritysasiakkaalle, jossa vaihdoin asiakkaan yritysliittymän meille numeronsiirtona. Asiakkaan kanssa tehtiin sopimus puhelinliittymälle, sekä hoidettiin siirtotilaus kilpailijalta, joten asiakkaan tarvitsee vain vaihtaa SIM-kortti puhelimeen viikon kuluttua. Asiakas oli jo aikaisemmin tehnyt siirtotilauksen, mutta luovutettava operaattori perui siirroksen, koska se oli tehty henkilötunnuksella. Kilpaileva operaattori hylkäsi siis siirroksen väärän asiakkaan sopiessa alkuperäisen siirron.

Loppupäivä meni asiakaspalvelutilanteiden hoidossa, ja niin sanottuja uusia myyntipaikkoja oli päivän aikana vähän. Myös päivälle sattui aikaa vievä tilanne, jossa asiakas tuli selvittämään laskutusasioita. Tämä venähti tunnin pituiseksi, ja tilanteen takia asiakkaalle on myös erittäin vaikeaa tehdä uusmyyntiä.

### Päivä 3 torstai

Torstai käynnistyi hiljaisissa merkeissä, ja ensimmäistä asiakasta joutui hetken odottelemaan. Päivä kuitenkin lähti hyvin käyntiin, sillä ensimmäiselle asiakkaalle sain myytyä puhelimen lisäpalveluineen, sekä puhelinliittymän uudella numerolla asiakkaan miehelle.

Päivälle osui yksi reklamaatio tapaus hoidettavaksi, joka oli jo kollegalla hoidossa. Asiakkaan laite on viallinen, ja tämä laite on kolmannen vuoden takuuajan sisällä. Kolmas vuosi ei kuitenkaan ole enää laitevalmistajan myöntämä takuu, vaan sisältyy Yritys X:n omaan takuuseen. Takuuehtojen mukaan puhelimesta annetaan hyvitys ikävähennyksineen, mutta asiakas ei tähän ole tyytyväinen. Reklamaatio on aluepäälliköllä jo käsiteltävänä, joten tämä ei aiheuttanut itseltäni toimenpiteitä.

#### Päivä 4 perjantai

Perjantaina on normaalisti liikkeessä suhteellisen vilkas päivä, jolloin riittää viikonlopun alulle ostavia asiakkaita. Puhelinta liikkui kuitenkin yllättävän vähän, johon saattoi vaikuttaa kaupungissa uuden suuren myymäläketjun uuden liikkeen avajaiset.

Aamupäivällä asioimaan tuli pariskunta, jolla oli kahden eri kilpailijan puhelinliittymät. Sain kilpailutettua hinnan asiakkaiden edun mukaiseksi, joten molemmat vaihtoivat puhelinliittymät meille. Liittymäsopimuksia tehdessä päivitin olemassa olevan TV-paketin vielä halvemmaksi, koska saimme alennettua kanavapaketin hintaa 20% keskittämisetuna.

Päivälle osui yksi vaikeampi asia, kun asiakkaan käytössä oleva vanha sähköpostiosoite oli asiakkaan edesmenneen vaimon kuolinpesän nimellä. Tästä jouduin lähestymään meidän myynnintukea, joka joutui myös varmistamaan, että asia menee oikein. Lopulta otimme perunkirjan osakkaista selvityksen myynnintuelle, sekä täytimme asiakkaan kanssa omistussuhteen muutokselle tarvittavan lomakkeen. Lähetin vaadittavat paperit eteenpäin käsiteltäväksi meidän myynnintuelle sähköpostilla. Lain mukaan omistajuuden muutos kuolinpesältä tarvitsee tehdä myymälässä, koska tarvitaan virallinen vahva todiste uuden asiakkaan henkilöllisyydestä.

#### Päivä 5 lauantai

Lauantaina työpäivään lähdettäessä odotukset olivat, että puhelinkauppa käy vilkkaana. Lauantait ovat myynnillisiä työpäiviä, joten lähdin myös odottamaan liittymäpuolelta hyvää päivää.

Luantai alkoi odotettua hiljaisemmin, ja asiakkaita ei ensimmäisen tunnin aikana juurikaan näkynyt. Loppupäivästä asiakkaita kävi kuitenkin hieman vilkkaammin, mutta ruuhkaa ei päässyt myymälään syntymään.

Kaupallisesti lauantaina puhelinmyynti oli hyvällä tasolla, sekä myydyt laitteet olivat kalliimpia kuin arkena. Liittymiä tein päivän aikana yhteensä neljälle asiakkaalle, mobiililiittymiä myin 3, sekä nettiliittymiä yhden. Mobiililiittymien tavoite viikolla oli minimissään kaksi per päivä, joten tähän pääsin vain lauantailta.

#### Viikkoanalyysi

Viikon tavoite oli lähteä myynnillisesti kasvattamaan omaa kuukauden saldoa liittymien sekä laitteiden osalta vajaapäiväiseen maanantaihin verraten. Jokaisen kuukauden määrättyjen myyntitavoitteiden kannalta kuukauden alkupäivät ovat erittäin tärkeitä, jotta päästään myynnillisesti hyvään rytmiin. Jos kuukausi alkaa huonosti, voi ylyrittäminen vaivata myyntityötä suurelta osin arjessa. Ylyrittämisessä riskit tulevat liiallisena paineen

antamisena asiakkaan suuntaan, jolloin asiakkaaseen on erittäin vaikeaa luoda luottamussuhdetta.

Viikko oli asiakasmäärissä suhteellisen alhainen, joka oli odotettavissa helmikuun alussa. Tammikuun jälkeen helmikuu on yleisesti hiljaisempi kuukausi, sillä tammikuun tarjouspäivät ovat liikuttaneet asiakkaat jo ostoksille aiemmin. Helmikuussa asiakkaat olivatkin enemmän niin sanotusti asiakaspalvelullisessa mielessä liikkeellä, ei niinkään ostoaikeissa. Tämä tuo myyjälle haasteita, mutta jokainen asiakas tulisi silti saada kartoitettua huolellisesti myös myynnillisesti.

Viikon aikana tulevaisuuteen jäi selvityksessä oleva huoltoprosessiin liittyvä reklamaatio, joka on aluepäällikön selvityksessä. Asiakkaan tyytymättömyys yrityksen tarjoamaan lisätakuuseen tulee aina käyttää ylemmällä taholla, sillä myyntineuvottelijalla ei valtuudet riitä hoitamaan lisähyvityksiä asiakkaalle. Asia on kuitenkin mielenkiintoinen siltä osalta, että lisätakuun tarjoaa suoraan yritys, ei laitevalmistaja. Lisätakuu on organisaation kehittämä yhden vuoden lisätakuu, joten myyjäliike vastaa takuusta, sekä luo lisätakuulle ehdot (KKV 2014). Tämä siis tarkoittaa, ettei tuotteen valmistaja vastaa enää kyseisen tuotteen takuuhuollosta. Kyseinen tapaus todennäköisesti menee yrityksen takuuehtojen mukaan reklamaatiosta huolimatta, sillä takuuehtojen mukaan hyvitys on tarpeeksi kattava tuotteen ikävähennykset huomioiden.

### 3.3 Seurantaviikko 3

Päivä 1 maanantai

Maanantaina yrityksellämme alkoi kahden viikon kampanjaviikot. Viikkojen aikana tarjoamme asiakkaille laite- sekä tarvikealennuksia. Alennuksen pääideana on houkutella asiakkaita ostoksille myymälään, jotta saamme kartoitettua myös muun tuoteperheen palvelut jokaiselle asiakkaalle.

Suurin tavoite itselle on kampanjaviikkojen aikana kartoittaa jokainen laiteostaja huolellisesti koko tuoteperheen osalta. Tämä siis tarkoittaa viikolle laiteturvien, virustorjuntien sekä tietysti liittymien myynnin kasvua. Tavoitteena myydä vähintään 25 liittymää, sekä kasvattaa turvapakettien myyntiä.

Maanantaina kampanja ei oikein vielä näkynyt asiakasmäärissä. Markkinoinnin huomaa minen vie asiakkailta yleensä hetken, joten maanantai olikin odotetusti vielä hiljainen. Laitemyyntiä sain kuitenkin kohtalaisesti omalla aktiivisuudella sekä alennuksien mainitsemisella myytyä, mutta laiteostajat olivat pääsääntöisesti vielä omia asiakkaita. Laiteturvia sain laitteiden mukaan paketoitua. Laiteturva on tärkeä osa nykyisiä kuukausitavoitteita,

koska firma nostivat nämä myös myynnillisesti seurantaan. Laiteturva kannattaa myös asiakkaalle, sillä itseaiheutetuissa hajoamistapauksissa puhelimen korjaus onnistuu pienellä omavastuulla.

#### Päivä 2 tiistai

Tiistaina töihin tullessa aloitin päivän myynnin kirjauksella. Maanantailta oli valmiina yksi käsisopimus, sillä asiakkaalla oli yksi lasku hieman myöhästynyt. Myyntiä ei voinut siis vielä tehdä, ennen kuin lasku näkyi maksussa. Tarkistin myöhästyneen laskun kirjautuneen, jonka jälkeen avasin myyntioikeuden meidän oman myynnintuen kautta. Tein puhelini liittymän kirjauksen myyntijärjestelmään, jonka jälkeen lähetin asiakkaalle vielä virallisen sopimuksen sähköpostilla.

Päivän aikana lähdin kartoittamaan jokaisen asiakkaan astetta huolellisemmin, joka auttoi kasvattamaan myyntimäärän omaan päivän minimitalvoitteeseen. Tein päivän aikana yhteensä 5 liittymämyyntiä.

Päivän viimeinen asiakas tuli vaihtamaan SIM-korttiaan tabletin nettiliittymälle. Asiakkaalla oli myös oma yritys, jolla puhelinliittymät olivat kilpailijalla. Tein kartoituksen tarvittavista yrityspalveluista, joita asiakkaalla ei ollut. Tämä tarkoittaa, että liittymien käyttö on vain puheluiden soittamista, tekstiviestien lähetystä sekä mobiilidatan käyttöä. Tein tarjouksen meidän kuluttajaliittymästä, joita voidaan myydä myös y-tunnuksen alle. Asiakas saa liittymät kuluttajahintaan, mutta voi vielä tehdä alv-vähennykset normaaleista hinnoista. Asiakas tarkistaa vielä määräaikaisuuden liittymistä, ja palaa asiaan liittymien osalta. Annoin asiakkaalle oman sähköpostiosoitteeni, jotta hän voi olla suoraan minuun yhteydessä tarjouksen tai kysymyksien osalta.

#### Päivä 3 keskiviikko

Keskiviikkona tulin aikaisin töihin ennen myymälän aukeamista tekemään viikoittaisen inventaarion. Kaikki sarjanumerolliset, eli seurattavat tuotteet, tulee käydä läpi inventaariohjelmalla. Inventaario tehdään viikoittain, jotta kalliita laitteita ei ole puutelistalla. Tämän viikkoisessa inventaariossa selvitettäviä ei ollut, kaikki löytyi. Sain inventaarion tehtyä ennen myymälän aukeamista.

Ale-viikot jatkuvat myymälässä ja keskiviikosta odotettiin asiakasvirran kiihtyvän entisestään. Keskiviikkona laiteostajia löysi myymälään enemmän, ja laitemäärien kasvaessa myös liittymämyynti kasvoi. Päivän tavoite edelleen oli kartoittaa jokainen ostaja huolellisesti, ja usealta löytyikin netti- tai puhelinliittymä kilpailijalta. Sain päivän aikana tehtyä kolme numeronsiirtoa kilpailijalta meille, ja tämän lisäksi tein myös kolme uutta

nettiyhteyttä asiakkaille. Päivä oli myyntiin painottuva, joten mitään hankalampia selvitystilanteita ei tullut.

#### Päivä 4 torstai

Torstaina asiakas tarvitsi lapsensa puhelinliittymälle omistussuhteen muutosta kuolinpesän omistuksesta itselleen, sekä yhtä lisä nettiyhteyttä tablettiin. Kuolinpesän hoitaja oli jo edellisenä päivänä toimittanut kollegalle tarvittavat dokumentit, jotta siirros saadaan tehtyä. Etsin vielä kyseiset dokumentit itselleni nähtäväksi, jotta pystyn ottamaan vastuun numeron luovuttamisesta asiakkuudelta toiselle. Tarvittavat dokumentit kyseiseen siirrokseen ovat perunkirjan etusivu, sekä valtakirjat osakkailta muutoksen tekemiseksi. Tapauksen teki kuitenkin mielenkiintoiseksi se, että asiakkaalla oli päällä omaehtoinen luottokielto. Tämä tarkoittaa, ettei asiakkaalle voi tehdä laskutusta ilman todistusta luottokiellostä. Asiakkaalla nämä olivat kuitenkin mukana, joten sain tuen kautta avattua myynnin asiakkuudelle. Aikaa vievä asia saatiin kuitenkin hoidettua, ja liittymät heti aktiiviseksi uudelle asiakkaalle.

#### Viikkoanalyysi

Tarjousviikot ovat jokaiselle yritykselle varmasti tärkeä tapa luoda asiakasvirtaa ostoksille. Asiakasvirran luominen tarkoittaa yrityksen kannalta lisäarvon tuomista, sillä asiakkaat lähtevät harvemmin liikkeistä pelkästään tarjoustuotteen kanssa. Tässä yrityksemme myyjillä on tärkeä osa, sillä laiteostajista halutaan yritykselle lisäarvo, varsinkin yrityksen tarjoaminen yhteyksien osalta. Myyjälle tämä on erinomainen hetki tarjota palveluita, sillä asiakkaat ovat valmiiksi tulleet ostamaan tuotetta. Ostohalukkuus on siis päällä, joten tarjoaminen on vain myyntineuvottelijasta itsestään kiinni.

Viikon aikana päälliköt antavat enemmän tietoa myyntiluvuista, sekä pientä kilpailua nostetaan esille myyjien sekä myymälöiden kesken. Tuloksia tulee aluepäälliköltä asti joka päivä, jotta jokainen myyjä on varmasti ajan tasalla muiden tuloksista. Tarjousviikkoina jokainen haluaa olla paras myyjä, sillä mahdollisuuksia löytyy yhtäläisesti alueen jokaisesta myymälästä asiakasvirran kasvaessa.

Asiakasmäärien kasvaessa myyjälle jää tärkeä tehtävä pitää asiakaskohtaaminen rauhallisena. Nykyään myynti menee eteenpäin suuntaan, jossa myyjä myy enemmän itseään, kun tuotetta. Hintakilpailutus alallamme on erittäin vaikeaa, sillä kilpailu on operaattoreilla kovaa, eikä hinnoissa ole juurikaan eroja. Palvelulla kuitenkin on, mikä on suuresti myyjän vastuulla. Palvelu myymälässä antaa asiakkaalle hyvän kuvan yrityksestä, ja nykyään asiakaskohtaamisen pitääkin myyjän näkökulmasta olla helppoa, sujuvaa sekä asiakasta kuuntelevaa (Mercuri 2017). Alallamme palvelulla ei aina ole ollut hyvä maine, ja monet

jopa pelkäävät astumista operaattorin myymälään. Tämä ollaan kuitenkin asiakaslähtöisellä palvelulla myymälässämme saatu karsittua pois, joka näkyy alueellisesti sekä myyneissä että myymälän maineessa.

Mainitessani kiireettömän ja sujuvan palvelun asiakasmäärien kasvaessa myymälässä, huomasin viikon aikana myös itselläni kehityskohdan omaan myyntityöhön. Asiakkaiden tullessa myymälään ja jonon kasvaessa huomaan, että itse koen tiettyä painetilaa jonojen takia. Sorrun monesti niin sanotusti jonon purkamiseen, joka johtaa asiakkaan kannalta tilanteeseen, missä kaikkia hänen tarpeitaan ei välttämättä huomioitu. Avaavat kysymykset ja asiakkaan kuunteleminen jää hieman pienempään rooliin, kun asiat koitetaan hoitaa tehokkaasti ruuhkassa. Tästä kehityskohdasta otan oppia tuleviin viikkoihin.

### 3.4 Seurantaviikko 4

Päivä 1 maanantai

Loma

Päivä 2 tiistai

Tiistaina talviloman jälkeen perehdyin ensimmäisenä muutoksiin antennikanavien myynnissä. Yritys Z osti antennipuolen kanavapalvelut, joten myös laskutus sekä myyntijärjestelmä vaihtui Yritys Z:n omaan järjestelmään. Myymälätyössä muutos tarkoittaa uuden järjestelmän opettelua, johon perehdyin aamulla töihin tullessa. Järjestelmä on kuitenkin suhteellisen samanlainen, kuin meidän vanha järjestelmä, johon myydään edelleen kaapelipuolen kanavapaketit, sekä kiinteät internet-yhteydet.

Päivän aikana luin vielä päällikön viikkokatsauksen. Tämän viikon aikana erityisen tärkeää panostaa edellisviikkoina laskeneeseen mobiililiittymien myyntiin. Minimitavoite jokaiselle päivälle on kaksi mobiililiittymää. Tiistaina sain tavoitteen mobiililiittymissä tavoitteen täyteen, ja näiden lisäksi tein liittymissä asiakkaille kolme uutta internetyhteyttä.

Päivä 3 torstai

Torstaina päivä sujui myynnillisissä merkeissä, eikä oikeastaan vaikeampia asiakastilanteita tullut. Päivän alussa asetin päivätavoitteeksi itselleni viisi liittymää.

Puhelimien ostajia liikenteessä ei paljoa ollut, mutta näin alkukuusta liittymiä haetaan muun muassa kotiin muuton yhteydessä. Kaupungissani kaapelit ovat pääsääntöisesti meidän yrityksen hallinnassa, joten paljon taloyhtiölaajakaistoja tullaan ostamaan kuukauden alkupuoliskolla. Sainkin päivän aikana myytyä viisi uutta internet-yhteyttä asiakkaille,

ja tämän lisäksi sain myös myytyä puhelinliittymän kahdelle asiakkaalle, joilla numero ei vielä meillä ollut. Yhteensä siis päivän myyntisaldona liittymille oli seitsemän kappaletta.

#### Päivä 4 perjantai

Päivä alkoi myymäläpäällikön viikkokatsauksen lukemisella. Viikolta oli eritelty jokaiselle henkilökohtaiset myynnit, sekä nostettu myös myymäläkohtaiset tavoitteet taululle. Puhelinliittymien myynti on edelleen hieman jäljessä tavoitevauhtia, joka on kuitenkin yrityksen yksi päätuotteista. Tähän kaivataan nostoa, mutta viikonlopusta voidaan odottaa kaupallista laiteostajien lisääntyessä.

Päivän aikana keskityin suoraan myyntiin jokaiselle asiakkaalle, mutta laiteostajat olivat edelleen kadoksissa. Selvitysasioita ei päivälle osunut, joten kilpailutin liittymiä kilpailijoilta meille päivän aikana viisi kappaletta. Liittymät olivat kodin nettiyhteyksiä, sekä numeronsiirtoja kilpailijalta meille. Nettiyhteydet olivat kaikki taloyhtiön laajakaistoja, joissa myin asiakkaille vielä lisänopeuden taloyhtiön antaman perusnopeuden jatkeeksi. Lisänopeus on kuukausimaksullinen tuote, joten tästä myyjä saa provisoidun lisämyynnin myös itselleen.

#### Päivä 5 lauantai

Myyntillisesti lauantait ovat yleisesti hyviä päiviä. Asiakkaita on normaalisti hyvin liikkeellä kauppareissun yhteydessä, sekä pääsääntöisesti puhelimia liikkuu runsaasti arjen kiireiden keskellä. Tämä lauantai ei tuonut poikkeusta, ja laitetta myytiin myymälässä hyvällä tasolla. Myynti tapahtui kuitenkin pääsääntöisesti omille asiakkaille, joten liittymämyynti ei noussut normaalin lauantain tasolle.

Lauantai oli niin sanottua perustekemistä. Mitään vaikeampia selvitystilanteita ei ollut, joten myynti oli pääosassa. Omalle asiakaskunnalle myynti tarkoittaa lähinnä liittymäpäivityksiä, joten muutamille päivitin määräaikaisen sopimuksen, joka laskee asiakkaan puhelinliittymän hintaa, mutta sitoo asiakkaan meille vuodeksi tai kahdeksi.

#### Viikkoanalyysi

Talviloman jälkeen palasin töihin hyvällä asenteella, sillä viikon irtiotto arjesta toi tarvittavaa potkua omaan työhön. Myyntityössä lomien tärkeys näkyy suuresti, sillä ajatukset pystytään nollaamaan ja työtä päästään tekemään niin sanotusti uudella pohjalla. Jopa viikon loma antaa uusia ajatuksia heti työviikon alusta, jota lähdetään tekemään myymäläpäällikön avustuksella. Myymäläpäällikkö pitää loman jälkeen useasti myyntineuvottelijalle lyhyen katsauksen edellisen viikon tapahtumista, kyselee loman kuulumiset sekä lähtee asettamaan tavoitteet tulevalle viikolle.

Viikon teemana myymälässä oli edelleen kasvattaa mobiililiittymien myyntiä, joka tarkoittaa asiakkaiden kartoitusta puhelinliittymissä, jotka ovat kilpailijalla. Uusia numeroita myydään myös myymälästä, mutta nämä ovat harvinaisempia, sillä asiakkaat haluavat normaalisti säilyttää nykyisen kilpailijalla olevan puhelinnumeronsa. Numeronluovutus on sallittava nykyisen haltijan puolesta asiakkaan niin halutessaan, sillä tämä edistää Suomen sisäistä telemarkkinoiden kilpailua (Traficom 2019). Normaalisti numeronsiirto yritykseltä toiselle kestää noin viisi arkipäivää, ja asiakkaan tulee tämän jälkeen vaihtaa SIM-kortti puhelimeensa. Asiakkaan ei itse tarvitse olla yhteydessä nykyiseen operaattoriin, joten siirtotilaus numerolle on helppo tehdä asiakkaan kannalta.

Viikon aikana lähdin työstämään puhelinliittymien myyntiluvun nostoa teemalla helppous. Asiakkaille tärkeintä puhelinliittymän vaihdossa on, että tämä on heille mahdollisimman helppo prosessi. Mikäli asiakas on vähänkin epävarma tilanteesta, mitä tapahtuu ja milloin, ei kauppaa varmasti synny. Viikon aikana pidinkin asiat yksinkertaisena, sekä asiakkaan tarpeet paremmin huomioivana. Tämä varmasti oli suurin syy, jolla sain nostettua puhelinliittymiä verraten aikaisempaa viikkoa ennen talvilomaa.

### 3.5 Seurantaviikko 5

#### Päivä 1 maanantai

Maanantaina aamulla suunnaksi otimme kollegan kanssa Helsingin ja yrityksen päätoimiston. Lähdimme kaksipäiväiseen myyntikoulutukseen, jossa panostetaan omaan osaamisen kehittämiseen. Ennen koulutuksia jokainen myyjä valitsi itselleen kehityskohteen, jossa valitsin itselleni kokonaisvaltaisen myynnin.

Ensimmäinen koulutuspäivä meni erillisen koulutusyhtiön koulutuksella, jossa käytiin läpi tapoja oman henkilökohtaisen jaksamisen parantamiseen, sekä motivaation ylläpitoon myyntityössä. Kaksi erittäin tärkeää agendaa siis päivälle.

#### Päivä 2 tiistai

Toinen koulutuspäivä Helsingissä. Tiistaina koulutus käytiin myyjien sekä omien aluekouluttajien kesken, ja panostimme täysin aikaisemmin luotuun omaan kehityskohtaan. Teimme paljon ryhmätöitä, joissa mietittiin myös vielä edellisen päivän pohjalta omaa jaksamista, sekä sen vaikutusta myyntipuolen työskentelyssä.

Kokonaisvaltaisessa myynnissä menimme syvemmälle keinoihin, millä kokonaisvaltaisuutta voisi omassa myyntityössä kasvattaa. Tähän pohdittiin ryhmässä esimerkiksi tapoja, joita asiakkaille voi muun myynnin ohella harjoittaa pienin askelin. Yrityksen koko tuotevalikoimaa on erittäin vaikea myydä jokaiselle asiakkaalle, vaan tähän pitää saada

enemmän avaavia kysymyksiä asiakasta kohden. Tulevaisuuden tavoite on siis kysyä asiakkailta parempia, kartoitettavia kysymyksiä myös lisäpalveluille.

#### Päivä 3 keskiviikko

Ensimmäinen päivä kaksipäiväisten koulutusten jälkeen. Tavoitteena päivälle oli lähteä tuomaan koulutuksessa tulleita asioita normaaliin arkeen. Tähän omalla kohdalla liittyi tärkeimpänä osana turvapaketin tarjoaminen ja myynti asiakkaille. Tietoturvapalveluissa tärkeintä mielestäni on tuoda asiakkaille tietoon, ettei puhelimet nykypäivänä ole turvassa haittaohjelmilta. Myös pankeilla on omat suojaukset pankkisovelluksille, mutta pankki ei korvaa, jos laitteesta puuttuu aiheellinen tietoturvasovellus. Keskiviikkona rupesin tarjoamaan palvelua enemmän, ja huomasin päivän lopuksi myös myynnin kasvaneen.

#### Päivä 4 lauantai

Lauantaina heti päivän alettua yritykselle tuli liikkeisiin uudet ohjeistukset koronaviruksen vuoksi. Myymälän demolaitteet otettiin demopöydistä irti, ja näitä esitellään vain asiakkaan halutessa nähdä laitteen fyysisesti. Päivä alkoi demolaitteiden irrotuksella, sekä pöytien desinfioimisella.

Lauantaina viruksen vaikutukset eivät asiakasmäärään vielä vaikuttaneet, ja asiakkaita kävi myymälässä kohtalaisesti. Myyntiä tehtiin normaalisti. Päivän aikana puhelimia myytiin paljon, mutta liittymiä ei hirveästi päässyt myymään.

#### Päivä 5 sunnuntai

Sunnuntaina myymälässä palvellaan asiakkaita neljän tunnin ajan. Sunnuntaina asiakasmäärät ovat erittäin vaihtelevia, mutta tänä sunnuntaina asiakasmäärät olivat erittäin pienet. Tähän omasta mielestäni vaikutti tiedotukset koronaviruksen laajenemisesta, sekä ihmisten varovaisuudesta liikkua. Myymälä sijaitsee suuren hypermarketin yhteydessä, eikä kaupan puolellakaan ollut lähes ollenkaan asiakkaita. Sunnuntaina ei oikeastaan päässyt edes myymään liittymiä, joten päivä meni lähinnä järjestellessä myymälää. Tähän kuului suoja-kuorien siistiminen tavaraseinissä, sekä yleistä siivoilua.

#### Viikkoanalyysi

Yritys X tarjoaa myyntineuvottelijoille sekä myymäläpäälliköille myyntikoulutuksia aina puolen vuoden välein. Myyntikoulutukset ovat yleensä kaksipäiväiset, kuten myös tämän viikon koulutukset olivat. Myyntikoulutukset ovat myyjälle erittäin tärkeitä, sillä muiden myyjien sekä kouluttajien kesken pääsemme jakamaan tietoa sekä uusia näkökulmia myyntiin. Keskusteleminen on koulutuksissa aina hyvin avointa, sillä yrityksen

myyntineuvottelijat ovat järjestäen halukkaita auttamaan sekä kiinnostuneita keskustellessa myynnistä.

Kahden päivän koulutuksista sain paljon lisää oppia sekä vanhan asian kertausta. Vanhan yksinkertaisien asioiden kertaus itselleni on erittäin tärkeää, sillä suhteellisen pitkän myyntiuran takia tietyt perusasiat saattavat unohtua arjesta. Asioista ei saa myynnissä tehdä liian vaikeita, sillä muuten asiakaskohtaamisen aikana sekä myyjä, että asiakas, ovat molemmat ymmällään.

Koulutuksen tärkein asia itselleni oli kysymisen taito, sekä sen kehittäminen. Kävimme koulutuksessa läpi paljon avaavia kysymyksiä, joita kysytään kuitenkin suoraan. Kiertävät kysymykset antavat asiakkaalle mahdollisuuden vastata kyllä tai ei, eikä tämä ole toivottu vastaus. Asiakas haluaa itsekin kertoa omista mieltymyksistä sekä tarpeista, joten asiakkaalle on annettava mahdollisuus siihen. Kysymyksillä myös pyritään antamaan asiakkaalle itselleenkin lisää ajateltavaa esimerkiksi tietyistä tarpeista, jonka hän kokee itselleen tärkeäksi. (Kotakorpi 2020.)

Tärkein osio viikolta on koulutuksen tuomat lisäopit arkeen. Viikon aikana pystyin heti ensimmäisenä päivänä koulutusten jälkeen huomaamaan, miten yksinkertaisilla asioilla pystyy tekemään suuren muutoksen omaan myyntityöhön. Yksinkertainen tarjoaminen on erittäin helppo toteuttaa asiakkaalle, mutta myyjä ei välttämättä halua antaa asiakkaalle tungettelevaa kuvaa lisäpalveluiden myymisellä. Mielestäni tämä on kuitenkin asiakkaan kannalta vain hyvää palvelua, sillä myyjä huolehtii asiakkaan kaikista tarpeista aina virus-torjuntapalveluista lähtien.

### 3.6 Seurantaviikko 6

#### Päivä 1 maanantai

Maanantai oli töissä käänteentekevä, sillä ensimmäistä kertaa yrityksen aikana ollaan tilanteessa, jossa Suomen hallitus joutuu tehdä ratkaisuja palveluntarjoajille koronaviruksen vuoksi. Maanantaina yritykseltä tuli sähköpostilla viimeisimmät tiedotteet koronaa koskien, joka tarkoittaa osastojen siirtymistä etätyöhön, mikäli tämä on mahdollista. Tämä tietenkään myymälämiehistöille ei ole mahdollista, joten työt jatkuvat normaaliin tapaan liikkeen ollessa auki. Maanantaina väkimäärä oli selvästi pienempi kuin normaalisti muun muassa hallituksen tiedotustilaisuuden vuoksi.

#### Päivä 2 tiistai

Tiistaina lähdettiin uuteen viikkoon astetta suuremmalla asiakasryntäyksellä. Yrityksen agenda on, että palvelemme myymälässä asiakkaita normaalisti, ja teemme itsemme

tarpeellisesti yhteiskunnan kannalta. Viestintäjärjestelmät ovat lain mukaan välttämättömiä palveluita, joten ainakin toistaiseksi myös myymälässä työskennellään normaalisti asioiden sujumiseksi. Tiistaina huomasin ihmisten hakevan kotiin internet-yhteyksiä normaalia enemmän, joka johtuu etätöiden lisääntymisestä jokaisessa yrityksessä mahdollisuuksien mukaan. Päivän aikana saldo myydyille palvelutuotteille, eli liittymille oli yhteensä 15 kappaletta. Päivä oli siis myynnillisesti menestys.

#### Päivä 3 keskiviikko

Koronaviruksen aikana jokainen päivä on arvuuttelua, minkälainen asiakasvirta myymälään löytää. Keskiviikkona päivä alkoi heti todella hiljaisesti, eikä avatessa normaalia jonoa ollut ovelle muodostunut asiakkaista. Asiakasvirtaa ei oikeastaan missään vaiheessa muodostunut, ja odottelua oli suhteellisen paljon. Väliaikana tehtiin työporukassa myymälän järjestelyä sekä siivousta, mikä on tärkeä osa myymälätyöskentelyä viruksen aikana.

Yhdessä asiakaskohtaamisessa päivän aikana lopetettiin asiakkaan edesmenneen puolison nimissä ollut kodin nettiyhteys, ja avattiin asiakkaalle uusi. Kuolin tapauksissa ei voida internet-yhteyksille tehdä omistussuhteen muutoksia, joten sulkeminen ja uuden avaaminen on ainoa vaihtoehto. Myös puhelinliittymä siirretään asiakkaan nimiin kuolinpesältä, mutta tässä tapauksessa sitä ei voitu vielä hoitaa, sillä tähän tarvitaan perunkirjan osakkaat tietoon, sekä valtakirjat omistussuhteen muutokselle.

#### Päivä 4 torstai

Torstaina aloitin päivän katsomalla yrityksen sisäisen tiedotustilaisuuden, jossa käytiin läpi koronaviruksen vaikutuksia alammme, sekä miten toimimme näinä vaikeina aikoina. Ope-  
raattoripalvelut ovat erittäin tärkeä osa ihmisten arkea tänä päivänä, joten koitamme parhaan mukaan tarjota palveluita jatkossakin ihmisille.

Asiakasmäärät myymälässä ovat kuitenkin alkuviikon tapaan jatkuvassa laskussa. Asiakkaat tulevat liikkeeseen vain nopealla käynnillä. Monta asiakasta päivän aikana esimerkiksi tuli irtisanomaan lisämaksulliset urheilukanavat, sillä kevään urheilutarjonta on peruutettu liigojen kiinnimenon takia. Urheilua yksinkertaisesti ei vain lähetetä televisiosta. Irtisanominen kanavapaketeille onnistuu normaalilla irtisanomisajalla, eli laskutuskauden loppuun.

#### Päivä 5 perjantai

Perjantaina töihin tullessa oli hieman vaihtelevat ajatukset, mitä tästä päivästä on lupa odottaa. Asiakasmäärät viikolla olivat olleet erittäin hiljaiset, joten tämä antoi osviittaa, että myös normaalisti hyvät asiakasmäärät keräävä perjantai oli normaalia hiljaisempi.

Perjantaina meidän liikkeeseen ei viruksen takia juurikaan alkuvuikkoa enempää asiakkaita eksynyt, muutamia silloin tällöin.

Yksi asiakaskohtaaminen jäi erityisesti perjantailta mieleen. Asiakas oli ostamassa isovanhemmalleen uuden puhelimen, joka piti saada käyttövalmiiksi, jotta asiakas voi itse vain antaa puhelimen ilman lisätartuntariskiä. Isovanhempi oli siis eristyksissä koronalta. Laitoimme SIM-kortin puhelimeen ja puhelimen käyttökuntoon, jotta se voidaan vain käynnistää. Käytin asennuksessa kumihanskoja, ettei tartuntariskiä myymälästä puhelimen kautta tule. Asiakas sai siis käyttövalmiin sekä toivottavasti steriilin puhelimen mukaan vietäväksi, ainakin myyjänä tein asian eteen kaiken minkä pystyin.

### Viikkoanalyysi

Koronavirukseen herättiin viikon aikana Suomessa kunnolla, ja tämä näkyi erityisesti ihmisten ostokäyttäytymisessä viikon aikana. Hallitus kertoi monista suosituksista, joka lietsoi ihmisissä hieman jopa paniikinomaista liikehdintää. Välttämättömät asiat hoidettiin nopeasti, jos niitä tultiin myymälään hoitamaan ollenkaan. Myös yritykseltä tuli viikon aikana jatkuvasti uusia toimintamalleja sekä ohjeistuksia, joita myymälässä tulee noudattaa. Tartuntapinnat pyrittiin saamaan myymälästä vähäisemmäksi demopuhelimien poistamisella tiskeistä, sekä pintoja pitää desinfioida jatkuvasti päivän aikana.

Viikosta mielenpainuvimmaksi asiaksi jäi spekulatiot lomautuksista sekä myymälöiden sulkemisesta. Myymäläpäällikkö rauhoitti mielestäni loistavasti tilannetta sanomalla myyjille, että nyt tällä hetkellä teemme itsemme ja myymälämme kannattavaksi. Kannattavaa myymälää ei suljeta, sillä jokunen myymälä joutuu kuitenkin alan kriittisyyden kannalta olla auki. Myymälässämme myynnillisesti viikko oli kuitenkin hyvä, vaikka asiakasmäärät laskevat erittäin paljon. Myymälämme kannattavuuteen varmasti vaikuttaa suuresti sijaintimme suuren hypermarketin yhteydessä, mutta myös myymälän maine kaupungin sisällä. Kannattavuuden luo aina asiakas, joten erityisellä palvelulla pystymme myös hieman vaikeampina aikoina tarjoamaan vanhoille asiakkaille luotettavan palvelun (Haikonen 2012.) Asiakkaiden luottaminen näkyy myös siten, että pystymme myymälänä tarjoamaan riskitöntä asiointia asiakkaille, jotka olettava asioiden hoituvan myymälässämme mutkattomasti.

## 3.7 Seurantaviikko 7

### Päivä 1 tiistai

Tiistaina aluepäällikkö kävi myymälässä. Uutena tietona koronaviruksen aikana pohditaan etätömahdollisuutta myös myymälöille, joka tarkoittaisi asiakaspalvelun auttamista

sähköpostijonojen purkamisessa. Tämä kuitenkin vaatii kouluttamista myymälähenkilökunnalle, joten myymälöitä pidetään vielä auki mahdollisimman pitkään.

Asiakas tuli päivän aikana modeemin kanssa, johon oli ottanut isälleen netin valtiollisen karenssin aikana. Modeemi oli kuitenkin väärä, joten tein laitteeseen suoravaihdon kaapelitalouteen käyvälle laitteelle. Kytкин myös taloyhtiön netin päälle asiakkaalle, jonka isä voi kotonaan ottaa käyttöön. Tässä tapauksessa avattiin taloyhtiön tarjoama vastikkeeseen kuuluva 10 megabitin nopeudella toimiva peruskaista.

#### Päivä 2 keskiviikko

Keskiviikkona asiakas tuli myymälään vaihtamaan liittymänsä meille, sillä kilpailijan liittymällä puhelimen dataliittymä toimii todella huonosti. Kilpailijan liittymällä netin huonontuminen todennäköisesti johtuu kapasiteetin riittämättömyydestä mastoissa, sillä ruuhka on lisääntynyt verkoissa ihmisten tehdessä etätöitä. Meidän verkoillamme paikkakunnalla on kuitenkin todella vahva kapasiteetti, mutta tein asiakkaalle vielä varmuudella hieman paremman liittymän, jolla on parempi priorisointi mastoihin.

Päivän aikana tuli enemmän tietoa korvaavasta työstä, sillä myymälöissä asiakasmäärät ovat vähentyneet radikaalisti. Lomautukset voivat tulla vastaan, mutta ensisijaisesti pyritään löytämään korvaavaa työtä esimerkiksi asiakaspalvelun puolelta. Ilmoitin lomakkeella halukkuuden tehdä korvaavaa työtä, mikäli myymälät menevät hetkellisesti kiinni.

#### Päivä 3 torstai

Päivän aikana tein kauppaa yritysasiakkaan kanssa. Yritys tarvitsee käyttöön nettiyhteyden reitittimen kanssa. Tein yritykselle tarjouksen reitittimestä sekä 300 megabitin nopeudella toimivasta 4G-yhteydestä, koska kuitua tai kaapelia yritykselle ei saanut osoitteen. Vanha ADSL-yhteys korvattiin nopeammalla ja halvemmalla palvelulla. Myin yritykselle uutta yhteyttä keskittämisedulla, joka vaatii puhelinliittymää yritykselle. Tein siis tältä pohjalta myös kahdelle mobiililiittymälle tarjouksen, joka sisälsi yritykselle liittymäkäyttöön nopeamman yhteyden kilpailijan liittymään verrattuna, sekä rajattomat palvelut puheminuuteille sekä tekstiviesteille. Päädyttiin yritysasiakkaan kanssa siirtämään kaksi liittymää puhelimille kilpailijalta meille, sekä saatiin internet-yhteys halvemmalla.

Päivän loppuksi katsoin vielä tiedotustilaisuuden Huaweiilta, jossa julkaistiin uudet P40-sarjan puhelimet. Uudet puhelimet tulevat keväällä myyntiin, mutta näissä ei ole Google-tukea. Tämä osittain varmasti vaikuttaa Huaweiin uutuuksien myyntiin, mitkä muuten ovat erittäin kilpailukykyisiä kilpailijan lippulaivamallistoihin verrattuna.

#### Päivä 4 perjantai

Perjantaina päivään kuului oma kouluttautuminen laitevalmistajien omien portaalien kautta. Laitekouluttautumisen pystyy tehdä suoraan myymälässä hiljaisina hetkinä. Näissä katsotaan laitevalmistajien luomia videoita, täytetään kysymystehtäviä sekä pelataan laitteisiin liittyviä pienpelejä. Perjantai oli asiakasmääriin katsottuna todella hiljainen, joten aikaa omaan kouluttautumiseen jäi päivän aikana paljon.

Päivän aikana muutama asiakas kävi ostamassa uuden puhelimen. Moni asiakas on jo ostopäätöksen tietyille puhelinmalleille tehnyt, joten myyntityö on lisäpalveluiden sekä liittymien lisämyyntiä. Koronan aikaan asiakasmäärien vähentyessä myymälöillä on erittäin tärkeää luoda yritykselle, sekä myös asiakkaalle lisäarvoa erilaisilla lisäpalveluilla.

#### Päivä 5 lauantai

Päivä alkoi viihdeboksin takuuvaihdolla. Asiakkaan viihdelaitte ei ottanut lainkaan virtaa vastaan. Viihdelaiteita ei nykyäänöksillä enää lähetetä huoltoon, vaan laite vaihdetaan suoraan uuteen vastaavaan malliin myymälästä. Asiakkaalle siis kirjattiin uusi laite tiedoille, ja toimitamme vanhan laitteen varastolle huollettavaksi.

Yritysassiakas halusi tehdä omistussuhteen muutoksen yrityksen nimiltä omille nimilleen. Asia olisi hoitunut heti, mutta kuluttajaliittymäksi tuleva numero oli hänen isänsä käytössä. Kortin vaihto ei ole siis mahdollista tällä hetkellä, minkä muutos olisi vaatinut. Asiakas jäi odottamaan otollista ajankohtaa muutoksen tekemiselle.

#### Viikkoanalyysi

Viikon aikana puhetta oli paljon yrityksen sisällä tapahtuvista mahdollisista lomautuksista. Lomautukset koskevat lähinnä myymälässä työskenteleviä henkilöitä, sillä muut osastot on pystytty jo yrityksen sisällä siirtämään etätöihin. Myymälän myyntineuvottelijoille etätö on kuitenkin mahdotonta toteuttaa. Lomautukset ovat koronaviruksen aikana olleet pinnalla, sillä asiakkaiden kadotessa myös yrityksen myynti lähtee laskuun. Yrityksellä on siis taloudellinen peruste lomauttaa työntekijöitä määräaikaisesti tilanteen edetessä. (KT 2020.) Yrityksen kanta lomautuksiin kuitenkin on, että tätä halutaan välttää viimeiseen asti. Tämän takia myymälähenkilökunnalle tarjotaan yrityksen puolella mahdollisuutta siirtyä muihin tehtäviin, joita pystyy tekemään kotoa käsin. Mahdollinen lomautus ei kuitenkaan koske kaikkia, sillä jokaista myymälöistä todennäköisesti suljetaan toistaiseksi vain osa Suomessa. Myös vapaaehtoinen lomautus on otettu huomioon, mikäli työntekijä haluaa itse lomautetuksi esimerkiksi riskiryhmään kuuluessa.

Itse tarkastelen nykytilannetta omassa myymälässä kuitenkin positiivisella kannalla, sillä myynnillisesti olemme kuitenkin pystyneet suoriutumaan tilanteen huomioiden hyvin. Viikolta opin erityisesti käyttämään aikaa jokaisen asiakkaan kanssa, koska tällä hetkellä

aikaa asiakkaille on runsaasti. Jonoja ei myymälään kerry missään vaiheessa, joten asiakkaiden sekä myyntineuvottelijoiden kannalta asiointi on turvallista turvavälit huomioiden. Asiakas osaa myös arvostaa ajan käyttöä sekä vuoropuhelua myyjän puolelta, joka näkyy suoraan myyntien nousussa esimerkiksi lisäpalveluiden puolelta. Normaalisti kiireessä lisäpalvelut jäävät hieman päätuotteiden alle.

### 3.8 Seurantaviikko 8

#### Päivä 1 tiistai

Nelipäiväinen viikko edessä, koska yrityksellä on tullut työvuorovähennyksiä käyttöön koronaviruksesta johtuen. Päivä alkoi kuorman purkamisella. Varastolta tulee aina tiistaisin varaston täydennystä. Uudet puhelimet ja laajakaistalaitteet tulevat lähetykslistan kanssa, mutta sarjanumeroita ei erikseen tarvitse ottaa vastaan. Jokainen laite on valmiiksi merkitty meidän saldoille, joten katsomme jokaisen lähetyksen määrät vastaaviksi lähetyksluettelon kanssa, jonka jälkeen kuittaamme kuorman kerralla kassaan. Sarjanumeroseurattavat tuotteet nostetaan saldoille, ja täsmävyödet näistä tarkastetaan jokaisen keskiviikkona laiteinventariolla.

Tiistaina myynnillisesti tein neljä internet-yhteyttä asiakkaille, mutta puhelinliittymiä päivän aikana en myynyt yhtään. Nettimyynti näkyy etätöiden lisääntymisellä, joten asiakkaat joutuvat monesti ottamaan kotiin vahvemman ja vakaamman internetin, vaikka ennen pärjäsi hieman hitaammalla nopeudella.

#### Päivä 2 torstai

Päivä alkoi asiakkaalle tiedonsiirrolla. Asiakas oli ostanut meiltä aiemmin uuden iPhone-merkkisen puhelimen, eikä onnistunut itse kopioimaan vanhan puhelimen tietoja uuteen. Normaalisti iPhone pystyy palauttamaan varmuuskopiolta tiedot uuteen, mutta jostain syystä tämä ei asiakkaalle onnistunut suoraan puhelinten omien toimintojen kautta. Laitoin molemmat puhelimet meidän koneeseen kiinni, ja tein tiedonsiirron meidän omalla tiedonsiirtoon tarkoitettulla työkalulla.

Asiakashyödyntäminen on suuressa roolissa näinä aikoina, koska viruksen takia asiakasmäärät ovat vähentyneet roimasti. Päivän aikana asiakas tuli ostamaan kaksi puhelinta lapsilleen, jonka tilanteena hyödynsin mielestäni hyvin. Myin asiakkaan nuoremmalle lapselle uuden liittymän puhelimeen, sekä siirsin kilpailijalta asiakkaan oman puhelinliittymän sekä kodin internetin meille. Puhelimiin möin myös laiteturvat, sekä määräaikaistin asiakkaan vaimon liittymät samalla, jotka olivat jo meidän kautta. Yksi asiakaskontakti oli siis tässä tapauksessa yritykselle todella arvokas.

### Päivä 3 perjantai

Myin asiakkaalle puhelinliittymän uudella numerolla asiakkaan lapsen käyttöön. Pysyimme myymään puhelinliittymän rajattomana, eli soitot, viestit sekä kuvaviestit kuuluvat kiinteästi liittymän hintaan. Netinkäyttö liittymällä on myös rajatonta. Rajaton saatiin tarjottua uudella numerolla tavallista edullisempaan hintaan. Käytännössä tiukimmilla soitonestoluokilla pystyimme rajoittamaan liittymän laskutuksen kiinteäksi, koska mitään lisäkuluja lapsen käytöstä ei voi rajattomalla liittymällä aiheutua.

Perjantai oli hieman kiireisemmän torstain jälkeen todella hiljainen, eikä asiakasvirtaa ollut juurikaan. Olimme neljällä myyjällä töissä, joten hiljaisia hetkiä jokaiselle myyjälle tuli erittäin paljon.

### Päivä 4 lauantai

Asiakas tuli myymälään rikkiäisen nelikopterin ohjaimen kanssa, ohjain ei ladannut enää lainkaan. Tuote on ostettu meidän yrityksen nettikaupasta, ja takuu oli vielä voimassa kaikkiaan puolitoista vuotta. Selvittelin asiakkaalle järjestelmästämmme laitevalmistajan tarjoamaa takuuhuoltoa. Selvisi, että asiakas ottaa suoraan yhteyttä maahantuojaan, jonka kautta huoltopalvelu toimii suomeksi. Tässä tapauksessa siis valmistaja on valtuuttanut maahantuojan hoitamaan viallisen tuotteen takuuasiat, joten myyjä ei ole vastuussa huollatuksesta.

### Viikkoanalyysi

Normaali lyhyempi työviikko takana, ja tämä aiheutti itselleni mielenkiintoisia reaktioita. Lyhyempi työviikko vaikutti mielialaani yllättävän paljon, sillä jokaisena työpäivänä jaksoin antaa itsestäni normaalia enemmän työpäivän aikana. Yksi vapaapäivä lisää viikolle toi yllättävän paljon virtaa ja jaksamista. Viikosta jäin pohtimaan useasti tapetilla olevaa lyhyempää työaika, jossa siirryttäisiin kuuden tunnin työpäiviin tai neljän päivän viikkoihin. Myyntityössä tämä olisi varmasti toimiva ratkaisu, sillä myyjän jaksaminen on suuressa roolissa myyntiä tehdessä asiakkaille. Voisin arvioida, että kuuden tunnin aikana annettu täysi sitoutuminen luo enemmän myyntiä, kuin kahdeksan tuntia tehty vajaa suoritus.

Kaupungissani monet etätyötä tekevät hakevat edelleen paljon uusia internet-yhteyksiä kotiin, jotta työskentely on sujuvaa. Kaupungissamme asiakkaille on onneksi tarjolla loistavat yhteydet meidän yrityksen kautta, sillä kaupungissa on lähes joka puolella kiinteän kaapeliverkon saatavuudet. Kiinteä laajakaista on etätyöhön paras vaihtoehto asiakkaalle, sillä kaapelin kautta tuleva yhteys on vakaa sekä huomattavasti nopeampi kuin langaton datayhteys. Datayhteyksiä hakiessa asiakkaille on myös loistava tilaisuus myydä

esimerkiksi uudet kuulokkeet, joissa on vastamelu ominaisuus. Vastamelulla asiakas pysyy kuulokkeiden avulla vaimentamaan ulkopuolelta kantautuvat äänet. (Paloheimo 2020.)

### 3.9 Seurantaviikko 9

#### Päivä 1 maanantai

Päivä alkoi edellisen viikon viikkoraportin lukemisella. Meidän myymälässä myynnit olivat pysyneet hyvällä tasolla, ja tällä hetkellä panostus on edelleen jokaisen asiakkaan kohtaamiseen erityisellä laadulla. Laadukas kohtaaminen tarkoittaa jokaisen palvelun kartoittamista huolella, sillä nyt voidaan antaa asiakkaille enemmän aikaa asiakasmäärien las-  
kiessa.

Päivän aikana internetyhteyksiä asiakkaat hakivat edelleen kotiin käytön kasvaessa koto-  
tona. Yksi asiakas tuli myymälään ostamaan tablettia, ja tähän sain myytyä myös interne-  
tyhteyden meiltä kilpailijan vastaavan liittymän tilalle. Myin asiakkaalle liittymän tabletin  
ostajan erikoistarjouksella, joka tarkoittaa kahden vuoden hinnanalennusta. Asiakkaalle  
myyty liittymä on langaton mobiililaajakaista tablettiin, joka toimii missä vain Suomessa.  
Hinnanalennusta asiakkaalle saatiin yli puolet liittymän normaalihinnasta.

#### Päivä 2 tiistai

Tiistaina kotitalouksien internetyhteyksien tarpeen kasvu näkyi myymälässä koronan ai-  
kana, sillä myin päivän aikana uusia yhteyksiä yhteensä viisi kappaletta. Tarpeen kasvu  
näkyi kiinteiden nettiyhteyksien nopeiden kasvattamisena, sekä uusien liittymien tarpeelle  
tablet-laitteisiin vanhemmalle väestölle. Vanhempi väestö joutuu karanteenin takia panos-  
tamaan yhteyksiin, sillä asiointi joudutaan pääsääntöisesti tekemään kotoa internetin väli-  
tyksellä.

Päivä muuten oli suhteellisen rauhallinen, ja puhelinten myynti on edelleen normaalia al-  
haisempi. Puhelimia haettiin tiistaina lähinnä oikeaan tarpeeseen, ei uutuuden viehätys-  
sestä. Asiakas esimerkiksi haki uuden puhelimen rikkoontuneen tilalle, koska vanhaa ei  
pystynyt enää käyttämään lainkaan näytön ollessa rikki.

#### Päivä 3 keskiviikko

Päivä alkoi laiteinventariolla, jonka tein myymälässä yksin. Jokaisen sarjanumeroseurat-  
tavan laitteen koodit luetaan, jotta myymälän saldot laitteille täsmäävät. Tarvikkeita ei tar-  
vitse viikoittain inventoida, vaan ne käydään läpi inventaariolla kerran vuodessa. Laitteissa  
tällä viikolla oli vain yksi puute, koska yksi modeemi oli kateissa. Selvitin suoraan

inventaarion yhteydessä, ettei laite ollut järjestelmässä maksuajalla, sillä tässä tapauksessa laite olisi vain unohtunut poistaa kassasta.

Inventaarion jälkeen tein normaalin myyntipäivän, joka oli selvästi viikon hiljaisin päivä. Asiakaspalvelullinen puoli myymälässä on selvästi vähentynyt, sillä asiakkaat soittavat mieluummin kotoa suoraan asiakaspalveluun ihmiskontaktien välttämiseksi.

Päivä 4 torstai

Torstaina pidin etäpäivän kotona. Huhtikuulle jokaiselle työntekijälle oli räätälöity laitevalmistajalta oma kahdeksan tunnin laitekoulutus, jonka pystyi suorittamaan kotoa käsin.

Koulutus sisälsi laitevalmistajan omassa järjestelmässä koulutusosion sekä puhelimille, että älykelloille. Myymme molempia tuotteita meidän myymälässä. Koulutus sisälsi perustietoa jokaisesta nykyisen laitevalikoiman mallista, sekä myyntivinkkejä parempaan onnistumiseen.

Koulutus oli itselle hyödyllinen, sillä itsellä ei ole kyseisen valmistajan puhelinta käytössä, joten tietoperustaa voi lisätä helposti koulutusten kautta. Koulutus oli erittäin yksinkertaisesti toteutettu, sekä asiat toistuivat moneen kertaan. Mielestäni tämä asioihin palaaminen vaikutti siihen, että asiat eivät menneet ohi ensilukeman jälkeen. Koulutukseen sisältyi myös testejä, joiden läpäisemiseen tarvittiin tarvittava pistemäärä. Tämä myös varmisti, että koulutusten yhteydessä asioihin varmasti perehtyi.

Päivä 5 perjantai

Loma

Viikkoanalyysi

Selvästi hiljaisin viikko tähän asti. Hallituksen asettamaa koronaohjeistusta välttämättömästä asioinnista halutaan selvästi noudattaa, ja tämä ajaa myymälän asiakasmäärät selvään kasvuun. Määräysten noudattaminen on osaltaan todella positiivinen asia, sillä emme halua myöskään myymälänä olla osana viruksen leviämisessä. Teemme kuitenkin kaikkemme, jotta asiointi olisi turvallista. Siivoamme sekä pyyhimme myymälän pintoja jatkuvasti, sekä olemme edelleen pitäneet poissa ylimääräiset kosketuspinnat esimerkiksi demolaitteiden sekä vuoronumerokoneen poistamisella.

Viikon antoisin osio itselleni oli laitevalmistajan järjestämä koulutuskokonaisuus, jonka pystyin tekemään etänä kotikoneella. Koulutus oli erittäin kattava sisältäen myynnissä olevista laitteista perustiedot, sekä myös myyntivinkit eri laitteille. Kokonaisuuteen kuului valmistajan matkapuhelimet sekä älykellot. Varsinkin älykellojen osalta en kokenut, että itselläni olisi vielä ollut riittävästi tietotaitoa asiakkaan vakuuttamiseksi tuotteen ostolle.

Älykellot ovat kuitenkin tuotteena suhteellisen yksinkertainen, joten koulutus antoi riittävät työkalut helposti laitevalmistajan kahteen myynnissä olevaan kellomalliin. Älykellojen myynnissä kuitenkin tärkeintä on saada kartoitettua asiakkaan tarpeet älykellon käytölle. Älykello mahdollistaa saada helpommin tietoa omasta terveydestä sekä liikuntatavoista, mutta suurimpana luoda ihmisen kaipaamia tavoitteita omalle urheilusuoritukselleen. Myyjän tärkein tehtävä on saada asiakkaan kannalta avattua keskustelua omiin liikuntatottumuksiin. Asiakkaan pitää herätä ajattelemaan liikunnan aloittamisen helppous älykellolla, sekä miten helppoa omien suoritusten seuranta on. Monelle seuraamisen helppous sekä jopa liikunnan hauskuus älykellon avulla ei ole lainkaan selvä asia. Asiakkaalla on siis mielikuva tuotteesta sitä ostaessa, mutta myyjän pitää luoda vielä lopullinen tarve. Tässä tapauksessa onkin tärkeää saada markkinointi toimimaan käsi kädessä myynnin kanssa. Laitevalmistajat käyttävät runsaasti aikaa oman markkinointinsa lisäksi, jotta myyjille saadaan vastaava tietotaito koulutusten kautta, myös jälleenmyyjille. (Takala 2016.)

### 3.10 Seurantaviikko 10

Päivä 1 maanantai

Loma

Päivä 2 tiistai

Pyhien jälkeen asiakasmäärät ovat yleisesti aina ensimmäisenä arkipäivänä normaalia suuremmat. Ensimmäinen päivä pääsiäisen jälkeen ei tehnyt tähän poikkeusta, vaan aamulla ihmisiä oli odottamassa liikkeen avaamista. Ensimmäinen tunti sujui lähinnä asiakaspalvelullisissa tehtävissä.

Kaksi asiakasta tuli perumaan etämyynnistä tilaamansa nettituotteet. Ensimmäisen asiakkaan kanssa nettituote peruttiin kokonaan, sillä asiakkaan kotona 4G-yhteys ei yksinkertaisesti toiminut toivotulla tavalla. Tilaus peruttiin 30 vuorokauden palautusoikeudella. Toinen asiakas oli tilannut kaapelin kautta tulevan internetin nykyisen makkulayhteyden tilalle. Asiakkaan kanssa keskustelimme tekniikasta, sekä kaapeliyhteyden paremmasta toimivuudesta. Vaikka hinta on hieman kalliimpi, saa asiakas vakaamman sekä nopeamman yhteyden suoraan kaapelista. Asiakas ei perunut tilausta, vaan päädyttiin jatkamaan tehdyllä kaapeliyhteydellä.

Päivä 3 keskiviikko

Keskiviikkona erään puhelinvalmistajan puhelin oli tullut alennukseen, joka näkyi muutama laiteostajalla myymälässä. Kyseinen puhelin selvästi kiinnostaa kuluttajia, sillä hinta on niin sanotulle high-end tuotteelle erittäin edullinen. Laitteen avulla kuluttaja saa

itselleen todella hyvän kameran, sekä paremman näytön kuin muissa puhelimissa. Puhelin on kuitenkin keskihintainen puhelin, eli noin puolet halvempi muiden valmistajien lippulaivamalliston hintoja.

Keskiviikkona koronaviruksen aiheuttamat lomautukset yrityksessä tulivat päätökseen, mutta meidän myymälää lomautukset eivät koske. Myymälämme on hyvällä sijainnilla isomman marketin yhteydessä, joten asiakkaita riittää suhteellisen hyvin kauppareissujen yhteydessä.

Päivä 4 torstai

Asiakas tuli myymälään viallisen puhelimen kanssa. Laitteen mikki ei toiminut, vaan ääni kuului vastapuolelle viallisesti, mutta puhelut toimivat normaalisti kaiuttimella puhuessa. Kyseiseltä laitevalmistajalta löytyy samasta kaupungista laitevalmistajan virallinen yhteistyökumppani, joka pystyy huollattamaan valmistajan oman takuun piiriin kuuluvat viat nopeasti. Ohjasin asiakkaan käymään suoraan valmistajan valtuutetulla kumppanilla, jotta huollon saisi mahdollisimman nopeasti hoidettua.

Laitemyynti jatkui edelleen alhaisena koronatilanteen ollessa päällä. Asiakkaista myös huomaa niin sanotun kiireen asioidessa myymälässä, sillä välttämättömät asiat halutaan hoitaa nopeasti tartuntariskin takia. Huolehdimme kuitenkin myymälässä erityisesti siitä, että tartuntariski on mahdollisimman pieni. Pyyhimme kosketuspinnat jokaisen asiakaskontaktin jälkeen, sekä huolehdimme myös omasta käsihygieniasta.

Päivä 5 perjantai

Päivän aikana muutama asiakas kävi modeemin kanssa, joka oli viallinen. Laite ei yhdistänyt asiakkailla internettiin lainkaan, ja vikapalvelun puhelun perusteella laite on viallinen. Laiteviat ovat modeemeissa suhteellisen harvinaisia, joten oli erikoista, että päivälle osui kyseisen laitteen vikoja useammalle asiakkaalle. Laitteet kuitenkin vaihdettiin kahden vuoden takuun piirissä, joten asiakkaat saivat jokainen uuden laitteen tilalle suoraan myymälästä.

Perjantaina asiakasmäärät olivat hieman kohenemaan päin, eikä pitempiä aikoja myymälässä enää päivystetty ilman asiakkaita. Tähän osasyynä vaikutti varmasti yhden kaupungin myymälän vuosi-inventaario, joka tarkoitti myymälän olemista kiinni. Sieltä siis asiakkaita varmasti tuli asioimaan meidän myymälään. Koronatilanteen lomautusten vuoksi kyseinen myymälä on menossa hetkeksi kiinni kokonaan, joten jatkossa asiakasvirtaa on odotettavissa meidän myymälään enemmän.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana selvästi asiakasvirta kasvoi, mutta myyntiluvut pysyivät edelliseen viikkoon verrattuna suhteellisen samankaltaisina. Monella asiakkaalla tuntui olevan ongelmia laitteensa kanssa, joka johtaa modeemien osalta laitevaihtoon, sekä puhelimien osalta laitevalmistajan tarjoamaan takuuhuoltoon. Kahden edellisen viikon aikana ihmisten pysytellessä kotona ovat laitteet varmasti menneet viallisiksi jo aikaisemmin, mutta nyt vasta ajan kuluessa ihmiset ovat ryhtyneet tekemään asialle jotain. Kahden viikon hiljaiselon jälkeen ihmiset siis tuovat normaalisti laitteet huoltoon kerralla, joten seuraavien viikkojen aikana on odotettavissa pidempiä huoltoaikoja laitteille. Huoltoyritykset ovat suhteellisen pieniä rajoitetulla henkilökunnalla, joten ne ruuhkautuvat helposti.

Vaikka jokainen asiakaskohtaaminen myymälässä ei ala myynnillisesti, on myyntineuvottelijan tärkeää ottaa asiakkaan oma asia huolella vastaan. Huolellinen asian hoitaminen luo asiakkaalle miellyttävän kuvan palvelusta, sekä auttaa puheen kääntämistä lisämyyntiin asiakkaan hoidettavan asian jälkeen. Mikäli asiakkaan asiaa ei hoideta, vaan koitetaan kääntää tilanne suoraan myynnilliseksi, ei asiakas varmasti ole halukas puhumaan muista palveluista. (Reinikainen 2015.)

### 3.11 Seurantaviikko 11

#### Päivä 1 maanantai

Maanantaina yrityksessä käynnistyi tarjouspäivät, jolloin erikoistarjouksia on saatavilla niin laitteille, kuin myös palvelutuotteille. Koronaviruksen johdosta markkinointimateriaaleja myymälässä ei ole lainkaan, sekä televisiomarkkinointi ohjaa asiakkaat ostamaan tuotteita nettikauppaan. Myymälässä samat tarjoukset ovat kuitenkin voimassa, joten ostavat asiakkaat saavat tuotteet samaan hintaan. Vastuullisuudesta on kuitenkin nykytilanteessa pidettävä kiinni, joten markkinointi myymälässä asioimiseen on pidettävä alhaisena.

Asiakasmäärät olivat kuitenkin maanantaina erittäin paljon suuremmat, mitä olimme tottuneet edellisinä viikkoina. Asiakkaita jouduttiin ohjeistamaan turvavälin pitämiseen myymälän sisällä, jotta tartuntariski voidaan minimoida.

#### Päivä 2 tiistai

Tiistaina asiakkaista näki selvästi, että tarjousviikoista oli tietoa. Puhelinostajia kävi liikkeessä paljon, joten tavoite oli myös hyödyntää asiakkaat palvelutuotemyynnissä. Puhelinliittymille oli tarjolla erikoistarjouksia, joten myymälässämme saatiin nostettua päivän aikana myös liittymämyyntiä. Sain itse päivän aikana kaksi suurempaa liittymäkokonaisuutta myytyä, sillä perheellinen asiakas oli käymässä puhelinostoksilla. Kartoitin asiakkaat, joilla oli omistajuus useammalle liittymälle perheessä. Hyvillä tarjoushinnoilla sain tehtyä

liittymäsiirrot kilpailijalta meille, joten nämä myös auttavat myynnillisesti muuten heikkoa huhtikuuta koronaviruksen vaikuttaen myynteihin.

#### Päivä 3 keskiviikko

Keskiviikkona tein inventaarion myymälän varastosta. Inventaarion aikana kävin jälleen läpi jokaisen sarjanumerollisen tuotteen myymälästä, jotka ovat seurannassa jokaisen viikkoinventaarion yhteydessä. Laitepuutteita myymälässämme ei inventaariosta löytynyt, joten selvitettäviä puutteita ei tullut.

Keskiviikkona laitemyynti hieman laski. Laiteostajia ei ollut edellistä päivään verrattuna läheskään yhtä paljoa, mutta asiakkaita myymälässä silti riitti yllättävän hyvin. Asiakkaat kuitenkin olivat liikkeellä erilaisten kysymysten vuoksi, joten kaupallisesti keskiviikko oli tiistaita huonompi. Asiakkaat kartoittaessa palveluissa läpi moni oli jo valmiiksi meidän asiakas, eikä lisämyyntiä ollut asiakkaille tuotettavissa.

#### Päivä 4 perjantai

Viikonloppua kohden ihmisiä näkyi enemmän kauppaostoksilla marketin puolella, joka myös toi meille asiakkaita runsaasti. Ihmisiä oli liikkeellä puhelinostoksilla keskiviikko enemmän, mutta liittymämyyntiä päivän aikana kartoituksista huolimatta ei tullut yhtään. Lisäpalveluita, kuten laiteturvia sekä virustorjuntia puhelinten yhteydessä päivän aikana meni kuitenkin useampi, joten sain hyödynnettyä laiteostajat yritykselle lisäarvollisesti.

#### Päivä 5 lauantai

Lauantaina menimme hieman pienemmällä miehityksellä. Asiakasmäärät olivat yllättäen kohtuullisen suuret, joten kuuden tunnin aukioloaikana töitä sai tehdä todella paljon. Myynnillisesti päivä oli erittäin hyvä, sillä normaalisti tarjouspäivät tuottavat loppuviikosta parhaimmat myyntipäivät. Asiakkaat ovat tietoisia tarjouksista, sekä heillä on aikaa käydä asioilla ollessaan vapaalla viikonloppuna. Myin päivän aikana yli kymmenen puhelinta, mikä on erittäin hyvä määrä päivää kohden. Myös liittymämyyntiä tein viisi kappaletta, joka on kohtuullisen hyvä suoritus, jos verrataan kuluvan kuun muihin myyntipäiviin.

#### Viikkoanalyysi

Seurantaviikon aikana asiakkaita oli tiettyinä päivinä pitkästä ajasta jopa ruuhkaksi asti myymälässä. Myymälässä ei kuitenkaan koronaviruksen takia ole tällä hetkellä jonotusnumeroita käytössä, joten ohjeistimme asiakkaat odottamaan liikkeen ulkopuolelle turvavälejä noudattaen. Asiakkaita pyritään palvelemaan ruuhkapiikeistä huolimatta hyvällä teholla, mutta tällä viikolla aikaa kului hieman enemmän jokaisen asiakkaan jälkeiseen pin-tojen pyyhkimiseen. Tähän vaaditaankin myös asiakkailta hieman enemmän malttia

normaaliin arkeen verrattuna, silti jokaisen myyjän sekä asiakkaan terveys tulee kuitenkin tulla etusijalla myymälässä asioimiselle.

Viikon aikana huomasin omassa työskentelyssä liiallisen suorittamisen. Esimerkiksi lauantaina myymälän ollessa erittäin ruuhkainen, otin asiakkaita mahdollisimman paljon oman työhyvinvoinnin unohtamisella. Lauantai on normaalipäivää hieman lyhyempi päivä, mutta myyntineuvottelijalle se on pitkä ilman oikeanlaista tauotusta asiakasruuhkasta huolimatta. Ylisuorittamisella huomasin oman tehon laskemisen päivää kohden, joka näkyy huolimattomasta kartoittamisesta asiakkaan palveluille. Työntekijä tarvitsee päivän aikana riittävän määrän taukoja asiakasruuhkista huolimatta. (Mieli, 2020.) Seuraavia viikkoja sekä tulevaisuutta ajatellen pystynkin kehittämään tästä omaa työhyvinvointia muistamalla pitää taukoja, sekä juoda nestettä riittävästi työpäivän aikana. Pitää muistaa, että oma jaksaminen on myös pitkässä juoksussa asiakkaan etu, jotta jokaista voidaan palvella vastaavalla laadulla.

### 3.12 Seurantaviikko 12

#### Päivä 1 tiistai

Tiistaina töihin tullessani ryhdyin purkamaan myymälän yhteistä sähköpostia. Sähköpostissa oli useampi puhelinten huoltoihin liittyvä selvitettävä tapaus. Ongelmana näissä oli, että huollot olivat toisen myymälän tilaamia. Joudumme hoitamaan kuitenkin nämä tapaukset, koska kyseinen myymälä on tällä hetkellä toistaiseksi suljettuna koronaviruksen johdosta.

Tapaukset liittyivät pääsääntöisesti huollon kestoon, sillä asiakkaat kyselivät jo kuukausi takaperin tuotujen laitteiden huolloista. Huoltotilanteiden tarkastaminen oli erityisen vaikeaa, koska kirjaukset oli tehty eri myymälän järjestelmistä. Soittelimme kuitenkin jokaisen selvityksen kohdalla suoraan huoltofirmaan, sekä kysyimme laitteen huoltoajan. Huollot ovat viivästyneet reilusti, sillä huoltomäärät kasvoivat pienillä yrityksillä suuremman huoltoyrityksen mennessä konkurssiin.

#### Päivä 2 keskiviikko

Keskiviikko alkoi myymälän avautuessa heti kiireisesti. Ihmisiä oli alkuun jonoksi asti, ja asioita tehtiin aina puhelimen huollatuksesta uuden netin myyntiin kotiin. Päivä alkoi myynnillisesti erittäin hyvin suuresta asiakasmäärästä johtuen, ja ensimmäisen tunnin aikana sainkin heti kolme uutta internet-yhteyttä myytyä asiakkaiden talouksiin.

Loppupäivästä asiakasmäärät hieman hiljenivät. Päivä jatkui myymälän juoksevien asioiden hoitamisella. Keskiviikkona keräsimme vanhojen puhelimien myymälädemot pois

hyllystä, jotta saamme esittelylaitteet päivitettyä ajan tasalle. Vanhat esittelylaitteet lähetettiin takaisin varastolle.

### Päivä 3 torstai

Vappuaattona ihmisiä odotettiin olevan liikkeellä, sillä aatto olisi varmasti loppuviikon kiireisin päivä ihmisten mennessä mökille vapun viettoon. Päivän oli erittäin tärkeä, sillä myymälän liittymien sekä puhelinten tavoitteiden täyttymiseen oli vielä päivälle suhteellisen paljon kirittävää. Torstai oli viimeinen päivä ennen kuun vaihtumista, joten tavoitteita pystyttiin seuraamaan päivän aikana reaaliajassa.

Päivä sujui suhteellisen kiireisesti, ja laiteostajia olikin yllättävän paljon liikkeellä. Myimme päivän aikana yhteensä 28 puhelinta, joka oli pitkästä ajasta mallisuoritus myymälän päiväkohtaiseen puhelinmyyntiin. Hyvällä myyntipäivällä pääsimme tavoitteisiin puhelinten osalta, mutta liittymäajot kertovat myöhemmin toteutuneet palvelutuotteiden osalta.

### Päivä 4 lauantai

Vapun jälkeinen lauantai on yleensä hiljainen, sillä ihmiset ovat viettämässä pitkää viikonloppua muualla kuin kaupungissa. Lähdimme päivään hieman pienemmällä miehityksellä tarkoituksellisesti, jotta asiakkaita riittää jokaiselle myyjälle.

Lauantaina yllätyksellisesti tuli erittäin paljon huoltotilanteita laitteille, joten suurin osa päivästä kului huoltokirjauksia tehden. Puhelinvalmistajat tarjoavat asiakkaille huollon, joka suoritetaan tietyn huoltoyrityksen toimesta. Asiakkaan laite toimitetaan huoltoon huoltolähetteen sekä takuutodistuksen kera. Huoltoliikkeisiin laitteet toimitetaan kuljetusliikkeen kautta suoraan myymälästä, tai asiakkaan niin halutessaan hän voi asioida suoraan huoltoyrityksen kanssa itse.

### Viikkoanalyysi

Viimeinen seurantaviikko antoi positiivisen lopetuksen. Olimme koko Suomen tasolla ainoa myymälä, joka pääsi yrityksen asettamaan myyntitavoitteeseen puhelinmyyntien osalta. Huhtikuun viimeiselle päivälle oli todella paljon kirittävää, mutta yhdessä myymälänä teimme jokainen myyjä parhaamme, joka lopulta palkittiin kuukauden jälkeen. Myymäläpäällikkö oli erittäin suuressa osassa tavoitteeseen pääsystä, sillä viimeisinä päivinä hän nostatti me-henkeä myymälässä, sekä näytti itse vahvasti esimerkillään myyntityötä tehdessään. Myymäläpäällikkö sparrasi myyjiä jatkuvasti, sekä jokainen tiedosti mitä itseltään vaaditaan, jotta saamme yhdessä tavoitteet täyteen. Kaikilla oli siis myymälässä selkeä tavoite, visio sekä tuki, joita vaaditaan hyvän johtamisen toteutumiseksi. (Häikiö 2015.)

Itsestäni opin viikon aikana jälleen, miten loistavalta onnistuminen tuntuu. Onnistumisen tunne on mielestäni erittäin tärkeä osa omaa työtäni sekä siinä onnistumista. Onnistuminen varsinkin kuukauden loppuun antaa aina lentävän lähdön seuraavalle kuulle, joka takaa niin sanotun myynnillisen jatkumon. Onnistumiset seuraavat toisiaan, joten maailman nykytilanteesta huolimatta lähdän kesää kohti positiivisin mielin.

## 4 POHDINTA JA PÄÄTELMÄT

Päiväkirjaopinnäytetyön tavoitteena oli pohtia työntekoa sekä kehittämismahdollisuuksia myyntineuvottelijan tehtävissä. Aloitin seurantaviikkojen kirjoittamisen helmikuun 2020 alusta, ja lopetin seurannan vapun jälkeen 2.5.2020. Yhteensä seurantaviikkoja kertyi 12. Kirjoitin jokaisen työpäivän osalta päiväkohtaisen kertomuksen työtehtäviin liittyen, sekä viikon jälkeen kirjoitin viikkoanalyysin. Viikkoanalyysissä kertosin viikon tapahtumia, sekä pohdin aineiston esimerkiksi omaa kehittämistä.

Ennen seurannan aloittamista koin olevani suhteellisen kokenut sekä osaava myyntineuvottelijana. Perustan väitteeni suhteellisen pitkäkestoiseen työuraan sekä uuden tiedon nopeaan omaksumiseen. Tämä tarkoittaa kykyä pärjätä itsenäisesti jokaisessa tilanteessa, sekä etsiä tietoa tilanteen hoitamista varten. Myynnillisesti olen alueemme kärkitoimittaja.

Aloin miettimään kirjoittamisen alkaessa kehityskohtiani myyntityöhön liittyen, ja huomasin olevani yrityksen järjestämän myyntikoulutuksen jälkeen uuden alun tarpeessa. Miettiesäni normaalia työpäivää muistin vain normaalin tekemisen. Asiat hoituvat liiankin rutiinimaisesti, eikä uuden viehätystä löytynyt. Myyntikoulutuksen jälkeen aloinkin irtautua omista rutiineista, ja muuttaa hieman myyntitapaani. Aikaisemmin palvelin asiakkaita loistavalla asenteella sekä hintakilpailutuksella. Kehityksen jälkeen huomasin muuttavani tyyliäni enemmän asiakasta kuuntelevaksi, sekä kyseleväksi myyjäksi. Tämä auttoi erittäin paljon luomaan paremman luottamussuhteen jokaiseen asiakkaaseen, sillä asiakas kokee itsensä kuulluksi. Huomasin myös itse ymmärtäväni paremmin asiakkaan tarpeet, sillä en vain keskittynyt omaan myyntihokemaani, jota olen käyttänyt useita vuosia.

Opinnäytetyön alussa kerroin yrityksen tarjoamista palveluista sekä lisäpalveluista. Päätuotteiden eli mobiililiittymien sekä internet-yhteyksien myyminen minulta on aina sujunut hyvin, ja olenkin päässyt yrityksen tavoitteisiin joka kuukausi. Lisäpalveluiden myynti on kuitenkin ollut aina keskitasoa, joten huomasin eritteleväni lisäpalvelut myyntituotteiksi, mutta en koskaan juuri tarjonnut niitä asiakkaille. Lisäpalveluiksi lasketaan laitteiden lisävarusteet, virustorjunnat sekä musiikkipalvelut. Nämä ovat asiakkaille kuitenkin erittäin tarpeellisia asioita, ja näitä tarjotessa asiakas varmasti kokee saavansa kokonaisvaltaista palvelua. Ryhdyin yksinkertaisesti tarjoamaan koko tuotepakettia, ja ensimmäisen viikon jälkeen huomasin myyntien kasvaneen lisäpalveluiden osalta roimasti, kuitenkin laskeutumatta päätuotteiden myyntejä. Aikaisemmin ajattelin asiakkaiden tuntevan täyden myynnillisesti, ja ajattelin ettei asiakkaita kuitenkaan nämä kiinnosta. Asiakkaat ovat kuitenkin järjestäen olleet erittäin tyytyväisiä tarjotessani heille koko tuotevalikoimaa. Myyntien kasvassa varmasti myös asiakaskokemus on siis tarjoamisen jälkeen entistä parempi.

Seurantaviikkojen aikana oli mielenkiintoista seurata pandemian muutoksia yhteyskunnassa. Yritys X:n historiassa ensimmäistä kertaa oltiin vastaavanlaisessa poikkeustilanteessa. Tämä opetti arvostamaan paljon omaa työtä sekä työpanosta myymälässä, sillä jokaisella on oma rooli sekä vastuu. Yritys mielestäni hoiti tiedottamisen sekä muut töihin liittyvät asiat erittäin hyvin, sekä muutos etätöihin tapahtui jopa ennätysnopeasti. Myymälöissä lomautuksilta myös vältyttiin, sillä tiettyjen myymälöiden sulkeutuessa korvaavaa työtä saatiin järjestettyä eri osastoilta. Vaikka ajatukset harhailivat välillä oman terveyden ja työpanoksen välillä, saatiin kuitenkin yritykseltä aina tukea ja ymmärrystä myymälöiden pyörittämiselle.

Myyntineuvottelijan arjessa jokainen asiakas on erilainen, mutta järjestelmät pysyvät samana. Asiantuntemuus on tärkeä osa työtämme, sillä tuotevalikoima kehittyy jatkuvasti. Myyntineuvottelijan tehtävä onkin erittäin mielenkiintoista sekä vaihtelevaa, mutta toisaalta riski rutinoitua työssä on erittäin suuri. Koen kuitenkin seurantaviikkojen auttaneen uusien näkökulmien haussa omaan työhön, sillä huomasin oman kehittymisen työssä uudesta näkökulmasta ensimmäistä kertaa työn aloittamisesta. Tällä tarkoitan pitkämuotoista kehittymistä, sillä vaihteluita sekä kehityspiikkejä myyntityössä on kuitenkin jatkuvasti.

Opinnäytetyö vahvisti luottamusta omaan tekemiseen. Olen seurantaviikkojen jälkeen edelleen valmis työskentelemään itsenäisesti, sekä selvittämään asiakkaiden vaativimmatkin tilanteet. Vaihtelevasti uusia asioita voi tulla eteen, mutta kyky selvittää asiat ovat myös läsnä jokapäiväistä toimintaa. Koen myös pystyväni opastamaan muita myyntineuvottelijoita haastavissa tilanteissa. Tämän opinnäytetyön jälkeen koenkin olevani valmis uusiin haasteisiin lähitulevaisuudessa, jotta oma ammatillinen kehittyminen voi jatkua.

## LÄHTEET

- Haikonen H. 2012. Unohditko bisneksesi tärkeimmät tekijät? [viitattu 28.3.2020].  
Saatavissa: <https://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/unohditko-bisneksesi-tarkeimmat-tekijat/7f0c86e1-3212-3304-a512-d5dbdf6c9c28>
- Häikiö T. 2015. 3 asiaa, joita hyvä johtaminen vaatii [viitattu 4.5.2020]. Saatavissa:  
<http://leadway.fi/3-asiaa-joita-hyva-johtaminen-vaatii/>
- Kallio T. 2017. Markkinointiviestinnän vaikutus myyntiin on mitattavissa [viitattu 7.5.2020].  
Saatavissa: <https://www.asml.fi/blogi/markkinointi-myynti-liiketoiminta-tavoitteet/>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014. Takuu ja virhevastuu [viitattu 16.2.2020]. Saatavissa:  
<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/takuu-ja-virhevastuu>
- Kotakorpi A. 2020. 6 killer kysymystä myyjän työkalupakkiin [viitattu 6.5.2020].  
Saatavissa: <https://www.adeptus.fi/myyntiestteet/6-killer-kysymysta-myyjan-tyokalupakkiin>
- Kuntatyönantajat 2020. Työsuhteisen lomauttaminen [viitattu 11.4.2020]. Saatavissa:  
<https://www.kt.fi/palvelussuhde/muutostilanteet/lomauttaminen#kesto>
- Manninen T. 2019. Myyjä, sinä olet vuorovaikutusasiantuntija [viitattu 7.5.2020].  
Saatavissa: <https://kreabmedia.fi/ajankohtaista/myyja-sina-olet-vuorovaikutusasiantuntija/>
- Mercuri international 2017. Myynnin muutosvoimat: Varmista paras asiakaskokemus [22.2.2020]. Saatavissa: <https://mercuri.fi/insights/paras-asiakaskokemus/>
- Mieli, Suomen mielenterveys ry 2020. Työhyvinvointi – miten voit edistää omaa työhyvinvointiasi? [viitattu 3.5.2020]. Saatavissa:  
<https://mieli.fi/fi/mielenterveys/hyvinvointi/ty%C3%B6hyvinvointi-miten-voit-edist%C3%A4%C3%A4-omaa-hyvinvointiasi>
- Myynninmaailma 2020. Vinkit aloittelevalle myyjälle [viitattu 7.5.2020]. Saatavissa:  
<https://www.mynninmaailma.fi/blogi/vinkit-aloittelevalle-myyj%C3%A4lle>
- Nederström, M. 2019. Sitouttamisen viisi tekijää [viitattu 9.2.2020]. Saatavissa:  
<https://www.psycon.fi/blogi/sitouttamisen-viisi-tekijaa>
- Paloheimo P. 2020. Etätöissä vältät tartuntataudit, vinkit tehokkaaseen etätööhön [viitattu 2.5.2020]. Saatavissa: <https://www.lounea.fi/etatoissa-valtat-tartuntataudit-vinkit-tehokkaaseen-etatyohon>

Reinikainen P. 2015. Onnistuneen asiakaspalvelukokemuksen peruspilarit [viitattu 1.5.2020]. Saatavissa: <https://www.sentraali.fi/ajankohtaista/blogi/onnistuneen-asiakaspalvelukokemuksen-peruspilarit/>

Takala H. 2016. Myynnin muutos – myyntityö nyt ja tulevaisuudessa [viitattu 26.4.2020]. Saatavissa: <https://www.powermarkkinointi.com/blogi/myynnin-muutos-myyntityo-nyt-ja-tulevaisuudessa>

Takamäki M. 2019. Innostavan tavoitteen asettaminen työyhteisölle [viitattu 7.5.2020]. Saatavissa: <https://valmennustrio.fi/onnistunut-muutos/innostavan-tavoitteen-asettaminen-tyoyhteisolle/>

Traficom liikenne- ja viestintävirasto 2019. Puhelinnumeron siirrettävyys [viitattu 1.3.2020]. Saatavissa: <https://www.traficom.fi/fi/viestinta/laajakaista-ja-puhelin/puhelinnumeron-siirrettavyys>

Työterveyslaitos 2017. Näillä keinoilla jokainen voi parantaa työyhteisönsä vuorovaikutusta [viitattu 7.5.2020]. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/nailla-keinoilla-jokainen-voi-parantaa-tyoyhteisonsa-vuorovaikutusta/>