

Eveliina Huotari

Etätyöskentely myyntialalla

Etätyöskentely myyntialalla

Eveliina Huotari
Opinnäytetyö
Kevät 2021
Liiketalous
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalous, Terwa-akatemia

Tekijä: Eveliina Huotari

Opinnäytetyön nimi: Etätyöskentely myyntialalla

Työn ohjaaja: Suvi Röytiö

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2021

Sivumäärä: 22+2

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, miten etätyöskentely on muuttanut myyntityötä. Etätyöskentely on lisääntynyt ja yleistynyt myös sellaisilla aloilla, joilla sitä ei aiemmin ole ollut. Etätyö on tuonut haasteita myyjän työhön, mutta myös myynnin johdolle.

Tietoperustassa käsitellään etätyöskentelyä, itsensä johtamista, myyntityötä sekä johtamista. Nämä teemat muodostavat kokonaisuuden siitä, miten eri asiat vaikuttavat etätyöskentelyyn sekä myyntityöhön. Tietoperustana on käytetty artikkeleita ja kirjallisuutta.

Tutkimusmenetelmänä käytetään kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta. Tutkimus on toteutettu haastatteluina, ja haastateltavat ovat myyntialalla työskenteleviä ihmisiä. Haastateltavat valikoituvat heidän pitkän uransa myynnin parissa vuoksi. Tutkimuksen lopussa on pohdinta ja yhteenveto haastatteluista, joiden avulla vastataan kysymykseen: miten etätyöskentely on muuttanut myyntialaa?

Asiasanat: Etätyö, Myynti, Itsensä johtaminen

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Business economics, Terwa-Academy

Author: Eveliina Huotari
Title of thesis: Teleworking in the sales industry
Supervisor: Suvi Röytiö
Term and year when the thesis was submitted: Spring 2021
Number of pages: 22+2

The aim of this thesis is to find out how teleworking has changed sales work. Teleworking has also increased and become more common in areas where it has not existed before.

The theoretical basis deals with issues related to teleworking. They are telecommuting, self-management, sales and leadership. The theory base consists of literature and articles.

Qualitative research is used as the research method. The research has been conducted in the form of interviews, and the interviewees are people working in the sales industry.

Keywords: Teleworking, Sales, Self-management

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TUTUKIMUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	7
3	ETÄTYÖSKENTELEY	8
3.1	Etätyön hyödyt ja haitat	8
3.2	Työpiste ja ergonomia	9
3.3	Etätyö haastateltavien kokemana.....	10
4	ITSENSÄ JOHTAMINEN ETÄTYÖSSÄ.....	11
4.1	Itseohjautuvuus	11
4.2	Motivointi	11
4.3	Ajankäyttö.....	13
4.4	Itsestä huolehtiminen	13
4.5	Itsensä johtaminen etätyössä haastateltavien kokemana.....	14
5	MYYNTITYÖ JA ETÄTYÖN TUOMAT HAASTEET MYYNTITYÖSSÄ.....	15
6	JOHTAMINEN	17
6.1	Etäjohtaminen	17
6.2	Myynnin johtaminen	17
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	19
8	OMA OPPIMINEN	20
	LÄHTEET.....	21
	LIITTEET	23

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena on haastatteluiden avulla selvittää, miten etätyö on muuttanut myyntialaa. Aihe on ajankohtainen, sillä etätyö on lisääntynyt merkittävästi myös aloilla, joilla sitä aiemmin ei ole ollut. Koronapandemia on pakottanut ihmiset koteihinsa työskentelemään, mikäli se on vain mahdollista. Monet myynnin ammattilaiset ovat siirtyneet konttoreilta kohtaamaan asiakkaat esimerkiksi videopuheluiden välityksellä kotitoimistostaan.

Opinnäytetyössä on kahdeksan päälukua. Johdannon jälkeen on kappale tutkimuksen suunnittelusta ja toteutuksesta. Kolmannessa luvussa käsitellään etätyötä, sen hyötyjä ja haittoja, sekä työpisteen ja sen ergonomian vaikutuksista etätyöhön. Neljännessä luvussa kerrotaan itsensä johtamisesta, joka on olennainen osa etätyöskentelyä. Itsensä johtamiseen liittyy motivointia, ajankäyttöä, itseohjautuvuutta ja itsestään huolehtimista. Viides luku käsittelee myyntityötä. Viimeinen teoria-aiheinen, kuudes luku käsittelee johtamista, niin etäjohtamista kuin myynninjohtamistakin. Seitsemännessä luvussa pääsemme johtopäätöksiin ja pohdintaan. Viimeisessä luvussa on pohdinta omasta oppimisesta ja tästä opinnäytetyöprosessista.

Tutkimuksen tulokset eli haastattelut, ovat liitetty teoriaosuuksien yhteyteen sen perusteella, mitä aihe käsittelee. Haastattelut ovat toteutettu Microsoft Teamsin avulla maaliskuussa 2021.

2 TUTUKIMUKSEN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten etätyöskentely on vaikuttanut myyntityöhön sekä sitä tekevien ihmisten toimenkuvaan. Haastateltavat ovat valittu heidän työnsä luonteen vuoksi. He ovat työskennelleet myyntialalla jo vuosia, jopa vuosikymmeniä. Haastateltavat ovat nähneet myyntialan muutoksia jo pitkältä ajalta, ja heillä on paljon kokemusta. Edellä mainituista syistä olen päättänyt valita heidät tämän tutkimuksen selvittämiseen.

Tutkimus toteutetaan haastatteluina. Haastatteluiden tavoitteena on selvittää, miten myyntityö on muuttunut etätyöskentelyn myötä. Haastattelukysymykset pohjautuvat tekemääni teoriapohjaan. Kysymykset pyörivät etätyön, myynnin, oman jaksamisen ja esimiehen tuen ympärillä.

Tutkimusmenetelmänä on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa isona vaikuttajana on ihmisten omat kokemukset ja tunteet. Erityispiirre laadullisessa tutkimuksessa on haastateltavien tulkinnat toiminnasta, eikä niinkään totuuden löytäminen tutkittavasta asiasta. (Vilka 2005, 78–79.) Tässä tutkimuksessa on hyödynnetty haastateltavien omakohtaista kokemusta.

3 ETÄTYÖSKENTELEY

Vuoden 2020 lopussa Valtioneuvosto antoi toistaiseksi voimassa olevan etätyöskentelysuosituksen valtakunnallisesti koronavirusepidemian takia. Leviämisoriskin pienentämiseksi etätyötä tehdään nyt myös työpaikoilla, missä etätyöskentely ei ole ollut ennen tapana. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, 2021.)

”Etätyöllä tarkoitetaan työnantajan kanssa sovittua työnteon mallia, jossa työ tehdään joko osin tai kokonaan kotona, tai sitten työnantajan eri toimipisteissä, työkohteissa, asiakkaan luona, kahvilassa tai matkoilla” (Työterveyslaitos, viitattu 29.1.2021). Työntekijällä on mahdollisuuksien mukaan vapaus valita aika ja paikka, jossa etätyötä tehdään.

Etätyöskentely on muuttanut monien elämää ja arkea. Ihmiset, jotka ovat siirtyneet työskentelemään kotiin kokopäiväisesti tai osittain, voivat kokea etätyön eri tavoin.

3.1 Etätyön hyödyt ja haitat

Etätyön tuoma hyvä puoli on taloudellinen säästö. Työmatka- ja lounaskustannuksiin uppoaa työntekijöillä vuosittain rutkasti rahaa, mutta myös aikaa. (Grace 2020, 13–14.) Ajansäästön ansiosta työ on helpompi sovittaa perhe-elämään, mutta myöskään asuinpaikka ei ole enää yhtä lailla sidoksissa, kun työmatkaa ei ole kuljettavana. Pysyvä etätyöskentely mahdollistaa esimerkiksi asumisen mieluisemmalla tai edullisemmalla asuinalueella tai kaupungissa. Etätyö voi mahdollistaa rauhallisemman ympäristön, jolloin keskittyminen työhön on helpompaa, ja täten tehokkuus kasvaa.

Työntekijällä voi olla kotona tehtävän etätyön takia hankaluuksia osata erottaa työ- ja vapaa-aika toisistaan. Työpäivät voivat huomaamatta venyä, joka haittaa rentoutumista ja palautumista mahdollisen kuormittavuuden vuoksi. Etätyön tuoma yksinäisyys voi haitata mielenterveyttä, sekä tuoda tunteen, ettei tukea ole saatavilla. Tämän vuoksi hyvä etäjohtaminen on tarpeellista. (Työterveyslaitos, viitattu 2.2.2021.) Sosiaalisten kanssakäymisten vähentyminen voi vaikuttaa myös työpaikan tiimihenkeen, ellei työnantaja pidä aktiivisesti huolta sen ylläpidosta.

3.2 Työpiste ja ergonomia

Jotta työskentely olisi mahdollisimman mukavaa ja sujuvaa, on syytä kiinnittää huomiota työpisteeseen. Ergonomian huomioiminen on ensisijaisen tärkeää, jotta työskentelystä saa maksimaalisen tehon irti (Grace 2020, 24). Monet etätyössä olevat työskentelevät nimenomaan kotoa käsin. Mikäli erilliseen työhuoneeseen ei ole mahdollisuutta, voi minkä tahansa tilan muuttaa työpisteeksi. Järjestelemällä työpisteen tavarat, on helpompi mielessään eritellä työaika ja vapaa-aika.

Sujuvan työskentelyyn tarvitaan oikeanlaista laitteistoa. Ergonomian kannalta pöytätietokone on säädettävyydeltään kannettavaa tietokonetta parempi vaihtoehto, mutta kannettavaan tietokoneeseen saa myös liitettyä erillisen näytön ja/tai näppäimistön. Omalle kädelle sopiva hiiri on kosketuslevyvä parempi, ja rannetuellinen hiirimatto vähentää ranteen rasitusta. Etätyöskentelyyn kuuluu usein palaverieita, jolloin laadukkaaseen web-kameraan ja mikrofonillisiin kuulokkeisiin panostaminen on kannattavaa.

Terveyshaittojen ennaltaehkäisemiseksi työpisteen ergonomiaan tulee kiinnittää huomiota. Säädettävän työpöydän avulla korkeuden saa säädettyä niin, että kyynärvarret ovat vaakatasossa, leväten pöytää tai työtuolin käsinoja vasten. Työtuoli tukee selkää, ja tuolia säätämällä jalkojen tulee olla tukevasti lattiassa tai jalkatuella. Omalla asennolla on myös merkitystä. Pitämällä niskaa suorassa ja hartiat rentoina, säästyy helpommin niskajumeilta ja päänsäryltä. Pitkäaikainen istuminen ei ole hyväksi, joten työskentely seisoon tuo asentoon vaihtelua. Seisoon työskentelyyn pätee kuitenkin samat ohjeet kuin istualtaankin: hartiat rentoina, kyynärvarret pöydällä leväten ja paino tasaisesti molemmilla jaloilla, hyvää ryhtiä unohtamatta (Työturvallisuuskeskus, viitattu 1.2.2021).

Hyvän ergonomian kannalta työtä tulee tauottaa sopivasti (Työturvallisuuskeskus, viitattu 1.2.2021). Nousemalla ylös työpisteeltä muutamaksi minuutiksi joka tunti, aivojen verenkierto vilkastuu, joka johtaa myös tuottavuuden kasvuun (Grace 2020, 26).

3.3 Etätö haastateltavien kokemana

Tutkimuksen tulokset on saatu selville haastatteleamalla kolmea myyntialan ammattilaista. Haastattelut toteutettiin Microsoft Teams-videopuhelun välityksellä. Haastatteluissa oli käytössä haastattelurunko, jonka kysymyksen avulla pyrittiin pääsemään mahdollisimman syvälle haastateltavan kokemuksiin. Haastateltavia kuvataan kirjaimilla A, B ja C.

Kaikki haastateltavat ovat olleet myyntialalla 30–40 vuotta. He ovat töissä huonekaluyrityksessä yritysmyyntin puolella. He ovat osa-aikaisesti etätöissä, joka tarkoittaa heidän tapauksessaan sitä, että he vuorottelevat työpaikalla olemista muutamana päivänä viikosta. Henkilö A koki, ettei työpaikalla olemisessa ole varsinaista hyötyä, kun kaikki asiat silti tehdään etänä. Kukaan haastateltavista ei ole aiemmin tehnyt etätöitä. Henkilöillä A ja B on määrätty työaika, mutta henkilö C saa päättää päiväkohtaisesti työskentelyaikansa, kunhan viikkotyötunnit tulevat täyteen.

Etätöiden hyviä ja huonoja puolia kysyttäessä, vastaukset olivat todella yhtenäisiä. Hyväksi puoleksi kaikki sanoivat, että kotona työskennellessä on oma rauha, jolloin keskittyminen on huomattavasti helpompaa esimerkiksi ison projektin äärellä. Työmatkojen ja pitkien ajomatkojen puuttuminen asiakkaiden luo antaa enemmän vapaa-aikaa. Henkilö A kertoi, että on ollut mukava opetella uusia työskentelytapoja, esimerkiksi Teams on tullut hyvin tutuksi. Henkilö C, jolla ei ollut määrättyä työaikaa, koki työpäivän ja tekemisen jaksottamisen mukavaksi. Huonoja puolia oli kaikkien mielestä ehdottomasti yksinäisyys. Työyhteisö on kärsinyt siitä, ettei työkavereita enää näe ja yhdessä tekeminen on vähentynyt huomattavasti.

Kaikilla haastateltavilla on hiukan erilaiset työskentelytilat kotonaan. Henkilö A kertoi, että hänellä on kotonaan työhuone, jossa on esimerkiksi sähkösäädettävä työpöytä seisontamahdollisuudella, tavallinen työtuoli ja satulatuoli. Työhuoneen omistaminen henkilö A:n mukaan helpottaa työ- ja vapaa-ajan määrittämisessä, kun työhön liittyvät asiat eivät ole koko ajan näköpiirissä. Henkilö B kertoi tekevänsä töitä keittiön pöydän ääressä tilanpuutteen vuoksi, eikä koe tätä ergonomiseksi vaihtoehdoksi. Hän kertoi, päinvastaisesti kuin henkilö A, että työasioiden jatkuva näkyvillä oleminen ahdistaa vapaa-ajalla, jonka takia hän pyrkii edes viikonlopuiksi laittamaan kaiken pois näkyviltä. Henkilö C kertoi omistavansa korkeussäädettävän pöydän, hyvän valaistuksen ja mukavan tuolin. Kaikki haastateltavat ovat saaneet työnantajalta kannettavan tietokoneen ja alennuksen ergonomisista työkalusteista.

4 ITSENSÄ JOHTAMINEN ETÄTYÖSSÄ

Itsensä johtaminen on elämän mittaista oppimista, kehittymistä, hyvinvointia niin henkisesti kuin fyysisesti, ajankäyttöä ja motivointia. Omat vahvuudet ja kehittämiskohteet on hyvä tunnistaa. Itsetuntemuksen ja oman tietoisuuden kehittämisellä pääset käsiksi itse johtamiseen. (Sydänmaanlakka 2014, 42.) Hyvä ja tehokas etätyöskentely vaatii työntekijältä itsensä johtamista. Itsensä johtaminen koostuu monesta eri tekijästä, joita käsitellään seuraavissa kappaleissa.

4.1 Itseohjautuvuus

Itseohjautuvuus on työelämän muotitermi. Itseohjautuvuudessa työntekijällä on halu ja kyky tehdä työtä itsenäisesti, ilman että ulkopuolinen kontrolloi tai johtaa tekemistä jatkuvasti. Itseohjautuvassa työssä tarvitaan tukea, joissa korostuu motivaatio, luottamus molempiin suuntiin sekä sujuva vuorovaikutus. (Väisänen, 2020.)

Itseohjautuvuus on lähellä itsensä johtamista. Itseohjautuvuus lisääntyy vauhdilla, koska muutokset organisaatioissa ovat myös nopeita. Toimintaprosesseja ei enää hiota pitkään ja perusteellisesti kuten ennen, joten uusia innovaatioita pitäisi tuottaa itsenäisesti. Itseohjautuvuuteen kuuluu myös jatkuva kehittyminen ja oppiminen, ja itseohjautuvuuden hyviä puolia on se, että voimme itse valita missä haluamme kehittyä. (Pihlaja 2018, 226–227.)

Itseohjautuvuus on parhaimmillaan vapautta ottaa ja kantaa vastuuta. Se lisää työn imua, motivaatiota ja yhteistyötä. Motivaatioon paneudutaan paremmin seuraavassa kappaleessa.

4.2 Motivointi

Motivaation avulla voidaan selittää, miksi ihminen toimii niin kuin toimii, miksi jotkut asiat tehdään ja miksi jotkut jäävät tekemättä. Motivaatio on käyttäytymistä, valintojen tekemistä ja tekemisen kestoja. Motivaatio vaikuttaa suoranaisesti tekemiseen, suoritukseen ja tavoitteiden saavuttamiseen. (Nieminen & Tomperi 2008, 31.) Hyvä motivaatio on keskeinen tekijä työelämässä, sillä motivoitunut työntekijä suoriutuu paremmin työstään sekä saa tuloksia aikaan.

Motivaation helppoon syntyyn tarvitaan selkeät tavoitteet. Välitavoitteiden määrittäminen auttaa kohti päätavoitetta, koska välitavoitteiden saavuttaminen lisää uskoa ja innostusta jatkaa, sekä tuonnistumisen tunteen. (Salmimies & Ruutu 2014.) Päätavoitteiden ja välitavoitteiden asettaminen auttaa myös etätyöskentelyssä.

Motivaatiota lisääviä piirteitä voi olla työssä paljon ja erilaisia. Tällaisia voivat olla ihmisestä riippuen mukava työympäristö, mielekkäät työtehtävät, kehittyminen ja oppiminen sekä positiivisen palautteen saanti. Onnistuminen työssä vahvistaa motivaatiota.

Motivaation voi jakaa yleismotivaatioon sekä tilannemotivaatioon. Yleismotivaatiossa ihminen on yleisesti motivoitunut työhönsä ja se on tasaista päivästä toiseen. Tilannemotivaatio nimensä mukaisesti liittyy tiettyyn tilanteeseen. Esimerkiksi jos on suoritettavana projekti, josta saa palkkion, eikä työntekijä ole yleisesti motivoitunut suorittamaan annettua työtehtävää ilman palkkiota, puhutaan tilannemotivaatiosta. Palkkioita käytetään siis kannustimena. (Nieminen & Tomperi 2008, 32.) Myyntityössä tilannemotivaatiota voidaan hyödyntää esimerkiksi myyntikilpailuilla tiimin kesken, jolloin jokainen hyötyy siitä. Myyntikilpailut ovat myyntialalla yleinen keino lisätä myyntiä tai nostaa keskioستosta.

Omalla ajattelutavalla voi vaikuttaa suuresti motivaatioon. Suoriutumista työprojektista helpottaa, kun muuttaa suhtautumistaan. Kyse on pitkälti psykologiasta. Psykologit ovat havainneet kolme motivaatiota ylläpitävää elementtiä (Grace 2020, 41). Näitä ovat autonomia, lisäarvo sekä kompetenssi. Autonomiassa on kyse halusta ohjata itse itseään sekä siitä, että ihminen on saanut vaikuttaa tavoitteidensa määrittämiseen (Salmimies & Ruutu 2014). Lisäarvoa tässä yhteydessä voi puhtaasti soveltaa etätyöskentelyyn. Mitä lisäarvoa etätyöstä saa? Se voi olla säästettyä aikaa, tai helpompaa vapaa- ja työajan sovittelua. Motivaation puutteen iskiessä voi ajatella, mitä lisäarvoa kotona työskentely tuo elämään. Kompetenssilla tarkoitetaan uskoa omaan tekemiseen ja pätevyyteen. (Grace 2020, 41.)

4.3 Ajankäyttö

Etätyöskentelyssä yksi avainsana on ajanhallinta. Ajankäytön hallitsemiseen on tarjolla monia eri työkaluja, esimerkiksi listoja, joiden avulla on helpompi priorisoida ja jäsenellä tehtäviä. Päivä- tai viikkokohtaisen listan tekeminen myös auttaa hahmottamaan meneillään olevat tehtävät ja niiden deadlinet. (Grace 2020, 36.)

Kuten motivaation ylläpitämisessä, myös ajanhallinnallisesti on hyvä asettaa välitavoitteita. Välitavoitteiden avulla saa lisäpainetta tehtävien ja projektien suorittamiseen. (Pihlaja 2018, 197.)

Työajan ja vapaa-ajan erottaminen on tärkeää ajanhallinnan kannalta. Etätyön tarkoituksena ei ole tehdä työtä tauotta, joten työajan määrittäminen auttaa myös ajanhallinnassa. Riippuen ihmistyy-
pistä, työskentely kannattaa ajoittaa mahdollisuuksien mukaan siihen vuorokaudenaikaan, kun on tuotteliaimmillaan. (Grace 2020, 45–46.)

4.4 Itsestä huolehtiminen

Olenainen osa itsensä johtamisessa on oman hyvinvoinnin ylläpitäminen. Hyvinvointi voidaan jakaa kahteen osaan: fyysiseen ja henkiseen hyvinvointiin.

Fyysistä hyvinvointia tukevat riittävä ja laadukas uni, terveellinen ruokavalio ja liikkuminen. Nämä auttavat jaksamisessa ja vireystilan ylläpitämisessä, sekä vaikuttaa myös henkiseen hyvinvointiin. Etätyön ohessa voi kuntoilla kotona, tai yhdistää mindfulness-harjoitukset taukoihin. (Grace 2020, 49–52.) Henkistä hyvinvointia lisäävät mieluisa tekeminen ja harrastukset, sekä ne tuovat lisäenergiaa, rentouttavat ja auttavat palautumisessa.

Yksi itsensä johtamisen perustaito on osata kuunnella itseään ja omaa kehoaan. Tarpeet tunnistamalla osaa valita keinot, jotka auttavat jaksamaan eteenpäin. Omat voimavarat tunnistamalla tietää, milloin tarvitsee aikaa palautumiseen ja antaa aikaa levolle. (Pihlaja 2018, 246.)

4.5 Itsensä johtaminen etätyössä haastateltavien kokemana

Työn tauottamisesta kaikilla oli melko samankaltaisia vastauksia. Taukoja pidetään tilanteen mukaan, ja he pitävät noin puolen tunnin ruokatauon. Haastateltavat, joilla on määrätty työaika, toivoivat että he pääsisivät kesken päivän esimerkiksi liikkumaan ulos, jolloin työpäiväkin voisi loppua myöhemmin. He kokisivat tämän vaikuttavan positiivisesti vireystasoon. Haastateltavat pitävät huolta omasta henkisestä ja fyysisestä hyvinvoinnista ulkoilemalla, saunomalla ja syömällä terveellisesti.

Tehokkuudesta ja tuottavuudesta kysyttäessä he kokivat tehokkuuden hieman laskeneen. Jatkuva etätyö vaikuttaa negatiivisesti motivaatioon, ja motivoituneena pysyminen vaatii enemmän. Ennen työkavereiden läsnäolo työpaikalla on pirstänyt, joten he pitävätkin aktiivisesti yhteyttä toisiinsa pitkin päivää etätyössä. Kaikki haastateltavat ovat provisiopalkalla, joka motivoi kuitenkin tarpeeksi. Työnantajalta ja lähiesimieheltä saa tukea ja huomiota. Haastateltavat kertovat, että heillä on lähiesimiehen kanssa hyvät ja avoimet välit. Myös työyhteisön muilta jäseniltä saa tukea.

5 MYYNTITYÖ JA ETÄTYÖN TUOMAT HAASTEET MYYNTITYÖSSÄ

Myynti on laaja käsite. Sillä voidaan tarkoittaa yrityksen pyrkimystä vakuuttaa asiakas ostamaan tuote, palvelu tai ajatus. Toisen ihmisen vakuuttaminen omilla puheilla on tietynlaista myyntiä. Toisin sanoen jokainen tekee myyntiä eri muodoissa erilaisissa tilanteissa. Myyjän tarkoituksena on tehdä yritykselleen tulosta.

Ensimmäinen askel myynnissä on luoda suhde asiakkaan kanssa. Suhde voi perustua luottamukseen, jossa kommunikointi toimii molemmin puolin. Kommunikointi on varmempaa ja vaivattomampaa yhteisen aaltopituuden löydyttyä. Keskittymällä kuuntelemaan ja havainnoimalla asiakasta, myyjä oppii millä tyylillä asiakkaan kanssa kannattaa edetä ja kommunikoida. Ihmisiä on erilaisia, joten oikeanlainen lähestymistapa on hyvä löytää. (Maury, Meretniemi & Tuomila. 2016, 185.)

Ahkeruus ja aktiivisuus ovat myyjän työssä avainasemassa. Niiden avulla saadaan myyntiin kasvua ja tuloksia (Maury ym. 2016, 73). Aktiivisuutta ei ole hyvä vetää ylimyynnin tai ylipalvelun tasolle, jotta asiakas ei tunne oloaan ahdistetuksi. Hyvä myyjä tunnistaa kaupantekotilanteen, johon tarvitaan rauhallista lähestymistaktiikkaa, tunneälyä ja kykyä lukea tilannetta. Oma asennoituminen myyntiin helpottaa työtä. Mikäli myyjän päähän on iskostunut ajatus, että myyntiä on vain pakko saada, tilanteen lukeminen saattaa helposti unohtua. Aktiivinen myyjä pitää huolen myös vanhoista asiakkaista, eikä unohda heidän olemassaoloaan. (Maury ym. 2016, 88–89.) Kun asiakkaan on saanut ostamaan yritykseltä, asiakkuudesta kannattaa pitää kiinni. Kysele, huolehdi, ja välitä kumpuudesta. Tämä mahdollistaa myynnin myöhemmässäkin ajankohdassa, kun asiakas on tyytyväinen ja tuntee olonsa välitetyksi. (Maury ym. 2016, 172.)

Palveluasenteen puuttuminen ei edistä myyntiä. Kaikenlainen palvelu on myynnin edistämistä. Kun myyjä tekee kaikkensa, että asiakas on tyytyväinen, asiakas ostaa enemmän. Hyvä myyjä välittää asiakkaastaan, tarjoaa ratkaisun hänen tarpeisiinsa ja ennakoit ne. (Maury ym. 2016, 119.) Asiakkaan tarpeen löytymisen jälkeen myyjä esittelee ratkaisut jotka tuote/palvelu tarjoaa. Myytävä tuote tai palvelu ei ole kaikki kaikessa. Ratkaisevaa on, miten tuotteesta/palvelusta kertoo, miten se toimitetaan ja kuinka auttavainen myyjä on. Myyjän on päästävä pois omasta näkökulmastaan asettamalla asiakkaan asemaan, jotta tarpeisiin sopivat ratkaisut löytyvät. Tässä auttaa kuunteleminen ja tarkentavien kysymysten esittäminen. Hyvä myyjä perustelee asiat toisen näkökulmasta. (Maury ym. 2016, 155.)

Hyvän myyjän ominaisuuksiin kuuluu taito osata ongelmanratkaisua ja tarjota asiakkaan tarpeeseen oleva tuote tai palvelu. Asiakkaan kuunteleminen on ensiarvoisen tärkeää, jotta tietää mitä asiakkaalle myydään. Taitava myyjä osaa tarpeiden kartoittamisen jälkeen tehdä myös lisämyyntiä. Lisämyynti kuuluu olennaisesti myyjän työhön, koska se tuo helpolla tavalla yritykselle lisätuloja. Onnistuneen lisämyynnin jälkeen myös asiakkaalle jää kaupoista hyvä tunne: myyjä tosiasiaa kuunteli häntä ja osasi työnsä.

Kukaan myyjä ei pysty parhaisiin suorituksiin ja tuloksiin, vaan siihen tarvitaan yhteistyötä. Olemalla avoin omista ideoista ja pyytämällä apua muilta, voi myynnin saada kasvamaan eksponentiaalisesti. (Maury ym. 2016, 227.) Tiimityöllä monet asiat saadaan onnistumaan, ja omia ajatuksia kannattaa aina jakaa.

Etätyö on tuonut erilaisia haasteita haastateltavien työhön. Asiakkaiden kohtaaminen videopuhelun välityksellä on haastavampaa, koska heitä on hankalampi lukea, joka kuitenkin on tärkeää myyntineuvotteluissa. Haastateltavat kokivat, että videopuhelua varten myös heidän tulisi opetella olemaan luontevampi ja ilmaista itseään selkeämmin, sekä valmistella myyntipuhetta aiempaa enemmän. Myyntituotteiden esittelemine etänä on miltei mahdotonta, joten se vaatii asiakkaan tapamista kasvotusten. Tämänhetkinen taloudellinen tilanne on myös haastavaa asiakkaille, jolloin kauppaa on hankalampi tehdä. Tähän tosin etätyö itsessään ei ole syytä.

6 JOHTAMINEN

Johtaminen on vaikutusyritys toiseen henkilöön, jonka keskeisenä ajatuksena on haluttujen tavoitteiden saavuttaminen. Keskeisiä johtamisen prosesseja on tavoitteiden asettaminen ja niiden arviointi. (Sydänmaanlakka 2014, 75.) Johtaminen ei ole pelkästään työn johtamista, vaan enemmänkin ihmisten johtamista.

6.1 Etäjohtaminen

Virtuaalisen tiimin johtaminen tuo uudenlaisia haasteita, jolloin työnantajan tuki on isossa roolissa etätyössä. Johtajuuden läsnäolo ja näkyvyys on tärkeää tuoda esiin. (Sydänmaanlakka 2009, 166.)

Hyvä johtaminen, sekä etäjohtaminen, sisältää runsasta palautteen antoa ja tavoitteiden asettamista. Viikoittaisissa palaverissa voidaan läpikäydä jokaisen kokemukset esimerkiksi menneestä työviikosta tai projekteista. Työntekijöiden tuntemuksia tulisi kuunnella empatialla, sekä arvostaa ja kunnioittaa, jotta etäjohtaminen ja tukeminen olisi mahdollisimman tehokasta.

Selkä ja määrätietoinen viestintä ovat etäjohtamisen tärkeimpiä työkaluja, jotta tiimi tietää mitä tulee tehdä. (Haapakoski & Niemelä & Yrjölä, 2020.) Ylikorostuneen kommunikoinnin avulla voi varmistaa, onko viesti mennyt perille (Sydänmaanlakka 2009, 169).

Esimerkin näyttäminen työnantajan ja esimiesten toimesta on olennainen osa etäjohtamista. Mikäli johtajat osaavat johtaa myös itse itseään, sitä parempaa esimerkkiä he näyttävät työntekijöilleen. Siksi onkin ensiarvoisen tärkeää, että itsensä johtamiseen keskittyvät jokainen organisaation jäsen.

6.2 Myynnin johtaminen

Myynnin johtamisessa on kolme tasoa. Ensimmäinen taso on myyjän oma itsensä johtaminen, jossa jokainen myyjä on oman myyntityönsä johtaja. Tuloksia tekevä myyjä asettaa itselleen tavoitteita ja seuraa onnistumistaan. Toisessa tasossa on myynnin esimiestaso. Esimiehet varmistavat

työn ja prosessien sujuvuuden sekä tuloksien aikaansaannin. Kolmas taso on myynnin johtotaso, joiden huolehdittava on myös myynnin seuranta. Myynnin johdon tulee olla kiinnostunut myynnistä ja sitä edistävästä toimenpiteistä, jotta myynti kasvaa. (Maury ym. 2016, 235.) Esimiesten vastuulla on myös myyjien valmentaminen. Esimerkiksi koulutuksilla lisätään myyjien tietoa ja taitoa, ja ne on hyvä pitää ajan tasalla, erityisesti nykyajan muuttuvassa maailmassa.

Johdon ja esimiesten rooliin kuuluu luoda kirkkaat ja selkeät tavoitteet. Tavoitteiden asettaminen vaikuttaa myyjien motivaatioon, organisaation kommunikointiin sekä tuloksellisuuteen. Esimiesten selkeällä ja yksinkertaisella kommunikoinnilla minkään työtehtävän ei tulisi jäädä hämärän peittoon. Jokainen meistä on erilainen, joten oletamus työntekijöiden ymmärtämisestä ei tulisi olla itsestään-selvyys. Esimiehen kannattaa kannustaa kysymään lisäohjeita tarvittaessa, jotta jokainen tietää mitä tulee olla tehtynä mihinkin mennessä, ja kenen toimesta. (Maury ym. 2016, 241.)

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimuskysymyksenä oli, miten etätyö on muuttanut myyntityötä, ja vastaus tähän oli jokseenkin ennalta odotettavissa. Etätyö on vaikeuttanut asiakkaiden kohtaamista, jolloin myynti on haasteellisempaa. Asiakkaan kohtaaminen videopuhelun välityksellä ei ole yhtä luontevaa kuin kasvotusten tapaamalla. Asiakkaan ilmeitä ja eleitä on hankalampi lukea, joka on kuitenkin tärkeää neuvottelutilanteissa. Asiakkaiden hankkiminen ja kaupan teko vaatii entistä enemmän työtä ja aktiivisuutta myyjiltä. Koronaviruksesta johtuva tilanne on myös hankaloittanut asiakkaiden ja asiakasyritysten taloudellista tilannetta, joka tuo isoimmat haasteet myyntiin.

Yhteenvedona ja pohdintana tästä tutkimuksesta voisi sanoa, että etätyö on muuttanut myyntialaa haastavammaksi. Asiakashankinta vaatii aktiivisuutta ja yritystä aiempaa enemmän. Asiakkaiden kanssa neuvottelut ja tapaamiset vaativat enemmän työtä, itsensä kehittämistä ja valmistelua, kun ne tapahtuvat videopuheluiden välityksellä. Oma jaksaminen on kärsinyt etätyössä, ja siihen tulisi kiinnittää enemmän huomiota, jotta työskentely olisi sujuvampaa ja mielekkäämpää. Etätyön positiivinen puoli, keskittyminen omaan työhön rauhallisen ympäristön vuoksi, tuo varmasti enemmän tehokkuutta myös myyntityöhön, kun työn alla olevaan projektiin voi keskittyä paremmin. Tämänhetkinen tilanne maailmassa on tuonut suurimmat haasteet, mutta niitä ei voi laittaa täysin etätyön piikkiin.

Haastateltavilla oli välillä erittäin yhtenäisiä vastauksia, jotka johtuivat osaksi heidän samankaltaisuutensa vuoksi. He kaikki ovat suunnilleen saman ikäisiä ja samassa elämäntilanteessa. Haastateltavat ovat n. 50-vuotiaita, kaksi heistä asuu omakotitalossa eikä kellään heillä ollut lapsia enää kotona. Tästä syystä heille esimerkiksi kotona keskittyminen kodin rauhallisen ympäristön vuoksi on huomattavasti helpompaa. Toista näkökulmaa olisi voinut tuoda erilaisissa elämäntilanteissa olevien haastattelemisen.

8 OMA OPPIMINEN

Valitsin aiheeksi etätyön myyntialalla oman mielenkiinnon vuoksi. Myyntityö ja erilaiset työskentelevät ovat aina kiinnostaneet minua. Haastatteluja oli mielenkiintoista tehdä haastateltavien taustan ja nykyisen hetken vuoksi. Olisin tehnyt haastattelut mieluummin kasvotusten paikan päällä, ja uskoisin että olisin saanut silloin haastateltavista enemmän irti. Tämän vuoksi ymmärrän myös paremmin, miksi haastateltavat kokevat asiakkaan kohtaamisen haastavaksi videopuhelun välityksellä.

Tämä opinnäytetyö oli prosessina hankala. Se vaati itseltäni ajankäytön suunnittelua, motivointia ja keskittymistä. Tietoperustaa varten luin useampaa kirjaa, jotka keskittyivät itsensä johtamiseen. Sieltä tuli hyviä vinkkejä myös tähän prosessiin. Työ eteni hitaasti ja epävarmasti. Olin monta kertaa jumissa omien ajatuksien ja työn hitaan etenemisen kanssa.

Opin opinnäytetyötä tehdessä kysymään herkemmin neuvoja muilta ja käyttämään tarjolla olevaa apua, joka ei ole ennen ollut minulle kovin helppoa. Vertaistukea ja apua itse opinnäytetyöprosessiin sain myös Oulun ammattikorkeakoulun järjestämästä Potkua Oppariin! -ryhmästä. Ryhmässä on muita samassa tilanteessa olevia opiskelijoita, ja mahtavat ryhmän vetäjät, jotka antoivat joka kerralla harjoitteita tukeakseen omia opinnäytetyöprosessejamme. Koin tästä olevan suuresti apua motivaatiooni jatkaa työtä.

LÄHTEET

Grace, P. 2020. Etätyökirja: suunnittele, sovi, tee. Helsinki: Aula & Co.

Haapakoski, K. Niemelä, A. Yrjölä, E. 2020. Läsnä etänä. Helsinki: Alma Talent.

Huhtala, M. 2017. Aikaansaajan asenne. Helsinki: Kauppakamari.

Maury, M. Meretniemi, T. Tuomila, J. 2016. Suomalainen myynti on syvältä, vai onko? Helsinki: Kiss Publishing.

Nieminen, T. Tomperi, S. 2008. Myynnin johtamisen uusi aika. Helsinki: WSOY pro

Pihlaja, S. 2018. Aikaansaamisen taika: Näin johdat itseäsi. Jyväskylä: Atena.

Salmimies R. Ruutu S. 2014. Itsensä johtaminen. Helsinki: Alma Talent Pro.

Savaspuro, M. 2019. Itseohjautuvuus tuli työpaikoille, mutta kukaan ei kertonut, miten sellainen ollaan. Alma Talent.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2021. Etätyöt koronavirustilanteessa. Hakupäivä 25.1.2021.

<https://stm.fi/etatyot-koronavirustilanteessa>

Sydänmaanlakka P. 2009. Jatkuva uudistuminen. Helsinki: Talentum.

Sydänmaanlakka, P. 2014. Tulevaisuuden johtaminen 2020: älykkään johtamisen näkökulmia. Espoo: Pertec.

Työterveyslaitos. Joustava työaika. Hakupäivä 26.1.2021.

<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoaika/joustava-tyoaika/>

Työturvallisuuskeskus. Tietokonetyö. Hakupäivä 1.2.2021.

https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/toimialakohtaista_tietoa/asiantuntija- ja_toimistotyö/tietokonetyö

Vilkman, U. 2016. Etäjohtaminen: tulosta joustavalla työllä. Helsinki: Talentum Pro

Vilka, H. 2005. Tutkimusmetodeja ammattilaiselle kentälle. Lahti. Hakupäivä 2.4.2021

<http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-kehitt%C3%A4.pdf>

Väisänen, K. 2020. Työ Terveys Turvallisuus lehti. Itseohjautuvuudella työhyvinvointia ja tulosta?

Hakupäivä 27.1.2021 <https://tttlehti.fi/itseohjautuvuudella-työhyvinvointia-ja-tulosta/>

LIITTEET

Haastattelurunko

Mitä työnkuvaasi kuuluu? Kuinka kauan olet toiminut tehtävässäsi ja alalla?

Oletko kokonaan vai osa-aikaisesti etätöissä?

Oletko tehnyt etätöitä ennen poikkeusoloaikaa?

Määritätkö itse työaikasi vai onko sinulla määrätty työaika?

Mitä hyvää etätöissä on mielestäsi?

Entä huonoa?

Koetko jonkin/jotkin työtehtävät haasteellisemmaksi etätöissä? Millaiset?

Mitä eroa olet huomannut myyntityössä etänä vs. kasvokkain tapaamisella?

Onko asiakkaiden kohtaaminen haastavampaa vai helpompaa etänä?

Miten etämyyntityö on muuttanut myyntisuoritustasi?

Asetatko tavoitteita/asettaako työnantaja päivä- tai viikkokohtaisia tavoitteita? Millaisia ja miten ne saavutetaan?

Millainen on työpisteesi kotona? Koetko sen ergonomiseksi?

Millainen laitteisto sinulla on? Onko työnantaja hankkinut sinulle laitteistoa?

Kuinka usein ja minkä mittaisia taukoja pidät työn lomassa? Kuinka koet niiden vaikuttavan vireystasosi?

Millaiseksi koet tehokkuutesi ja tuottavuutesi etätöissä verrattuna työpaikalla työskentelyyn? Jos on muutoksia, millaisia?

Miten kuvailisit ajankäyttöäsi etätöissä? Onko sinulla käytössä ajankäyttöä helpottavia työkaluja (kalenteri, listat tai jotain muuta)?

Entä motivointia? Onko motivaatiosi parantunut/heikentynyt? Miten/millaisilla keinoilla motivoit itseäsi?

Miten huolehdit itsestäsi niin henkisesti kuin fyysisesti?

Kuinka usein olet yhteydessä esimieheesi? Miten?

Koetko työnantajan tukevan sinua etänä? Millä tavoin? Miten sitä voisi kehittää?

Miten uskot myyntialan muuttuvan tulevaisuudessa?