

Menestyminen myyntityössä introverttina

Elli Mikkola



Tekijä(t) Elli Mikkola	
Koulutusohjelma Myyntityön koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Menestyminen myyntityössä introverttina	Sivu- ja liitesivumäärä 28
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Success in sales as an introvert	
<p>On olemassa erilaisia temperamenttityyppejä, joista tässä opinnäytetyössä keskityin kahteen tyypillisimpään, eli ekstroversion ja introversion. Ekstrovertillä ihmisellä kuvataan henkilöä, joka viihtyy ihmisten kanssa ja saa energiaa erilaisista sosiaalisista kohtaamisista. Introvertit taas koetaan usein hiljaisempina ja he kokevat sosiaaliset tilanteet usein energiaa kuluttaviksi ja viihtyvätkin usein yksin. On kuitenkin otettava huomioon, että tuskin kukaan henkilö on täysin introvertti taikka ekstrovertti. Useimmat löytävät molemmista temperamenttityypeistä piirteitä, jotka sopivat itseensä.</p> <p>Myyntityö koetaan usein alaksi, joka sopii paremmin ekstroverteille kuin introverteille. Usein kuullaankin sanontaa: ”Myyjäksi synnyttään”. Myyntityö onkin melko nopeatempoista ja siinä ollaan paljon tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa, jonka takia on ymmärrettävää, minkä takia se ei ole ehkä luonnollinen uravalinta introvertiksi itsensä kokevalle henkilölle. Kuitenkin modernissa myyntityössä korostetaan kuuntelutaitoja, ihmisten huomioon ottamista yksilöinä ja vuorovaikutusta. Myyntityö ei ole enää sitä, että puhutaan asiakas pyöräksiin, vaan aktiivista kuuntelemista ja asiakkaan tarpeen kartoittamista.</p> <p>Kuten kaikissa töissä kaikilla ihmisillä on omat haasteensa ja vahvuutensa. Introvertin vahvuuksia myyntityössä onkin esimerkiksi hyvät kuuntelutaidot, analyyttinen ajattelu ja sinnikkyys. Jokaista näistä taidoista tarvitaan myyntityössä. Heikkouksia taas on passiivisuus ja kontaktien välttely. Opinnäytetyön tuloksista voi kuitenkin huomata sen, että temperamenttityyppi ei vaikuta henkilön ammattitaitoon taikka osaamiseen. Myyntityö voi sopia myös introverteille ja he saattavatkin olla työssään todella hyviä. Viihtyvyyteen ja työssä pärjäämiseen voikin vaikuttaa työympäristö ja tapa tehdä töitä. Koska myyntityö on lähes poikkeuksetta työskentelemistä ihmisten kanssa, introvertin on hyvä kartoittaa keinoja, jotka tuntuvat juuri hänelle ominaisilta ja käyttää omia vahvuuksiaan hyväksi, sekä taas ottaa heikkoutensa huomioon niin, että löytää juuri itselleen sopivat työskentelytavat, jotta työ ei kuluttaisi niin paljon energiaa, jota kuluu ihmisten kanssa työskenneltäessä. Myyjäksi ei siis synnytä vaan siihen voidaan oppia ja siinä voidaan pärjätä, kun opitaan ymmärtämään omaa temperamenttityppiään ja sen heikkouksia sekä vahvuuksia.</p>	
Asiasanat Introversio, myyntityö, ekstroversio, myyjä	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet	2
1.2	Opinnäytetyön rakenne	2
2	Temperamenttipiirteet	4
2.1	Persoonallisuus ja temperamentti	4
2.2	Introverttius ja ekstroverttiys.....	6
2.3	Ekstroversion ja introversion ihanne.....	7
3	Introversio ja työelämä	8
4	Myyntityö.....	10
4.1	Myyntiprosessin vaiheet.....	10
4.2	Hyvä myyjä	12
5	Kirjallisuustutkimuksen tulokset.....	13
5.1	Introvertin haasteet myyntityössä	13
5.2	Introvertin vahvuudet myyntityössä	15
6	Kirjallisuustutkimuksen toteutus	17
6.1	Tutkimuksen vaiheet ja aikataulu	17
6.2	Menetelmävalinnat perusteluineen.....	18
6.3	Aineisto ja käytetyt analyysit	19
6.4	Yhteenveto.....	20
7	Pohdinta.....	21
7.1	Tulosten tarkastelu omilla tulkinnoilla	21
7.2	Kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset	22
7.3	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi.....	24
	Lähteet	26

1 Johdanto

Opinnäytetyöni aihe sai alkunsa omasta ajatuksesta ”Olenko liian introvertti myyntityöhön?”. Tämä johti sitten siihen, että lähdin kirjojen ja artikkeleiden pohjalta tutkimaan, miten myyntityö ja työskenteleminen introverttina ylipäättään voisi olla mieluisampaa tässä länsimaisessa kulttuurissa, missä ekstrovertit tuntuvat jyräävän. Erilaiset persoonatyypit ovatkin nousseet pinnalle ja puheenaiheeksi lähivuosina, joten ajattelin aiheen olevan myös ajankohtainen. Käyn läpi eroja erilaisten persoonatyypien välillä, jotta jokainen lukija saa käsityksen siitä, mitä käsitteet kuten introvertti ja ekstrovertti tarkoittavat, ja mahdollisesti pystyvät itse pohtimaan sitä, kumpaan näistä kahdesta ryhmästä he kokevat itse tuntevansa kuuluvan vai ovatko he kenties vähän molempia. On otettava huomioon, että ihmisiä ei tietenkään pystytä täysin jakamaan kahteen eri ryhmään. Jokaisesta meistä löytyy niin introvertin kuin ekstrovertinkin piirteitä.

Halusin itse oppia aiheesta lisää ja lähteä pohtimaan ehkä sitä, miten hyvin introverttikin voi sopia myyjän rooliin, tai ainakin opetella siihen. Vielä edelleen jotkut käyttävät sanontaa, ”myyjäksi synnyttään” ja yleensä sillä viitataan supliikkeihin ulospäin suuntautuneisiin myyntihenkilöihin. Kuitenkin myyjän tehtävä on lähivuosina muuttunut paljon, ja näin ollen myös siihen liittyvät ajatukset ovat muuttuneet. Ennen myyjä puhui paljon ja nykyään myyjä kuuntelee ja kyselee ja asiakas puhuu. Ajattelin, että tämän tyyppisestä opinnäytetyöstä voisi hyötyä muutkin, jotka pohtivat samaa kysymystä kuin minä; ”olenko liian introvertti myyntityöhön?”. Tällaisia henkilöitä voi olla esimerkiksi jo myyntityötä tekevät ammattilaiset, alan opiskelija, henkilö, joka harkitsee alan opiskelua tai siinä työskentelyä tai mahdollisesti henkilö ketä kokee omassa alassaan olevan saman tyyppisiä haasteita kuin myyntityössä ja voisi näin saada opinnäytetyöstä irti jotakin. Ajatuksena on kerätä kirjallisuudesta vinkkejä siihen, miten pärjätä myyntityössä tänä päivänä introverttina. Monet tunnistavat omat heikkoutensa, mutta vahvuuksia ei välttämättä niin helposti. Opinnäytetyöhön on kerätty introvertin heikkouksia sekä vahvuuksia, sekä konkreettisia esimerkkejä siitä, millaisissa tilanteissa niistä on hyötyä ja millaisissa ne tuottavat haasteita, ja miten selvitä niistä.

Introverteissa ja ekstroverteissa on kulttuurillisia eroja siten, että jossain maissa suomalaista ekstroverttiä voidaan pitää siihen kulttuuriin verrattuna melko introverttina ja toisinpäin. Tämän takia tahdoin käyttää lähinnä suomalaista ja eurooppalaista kirjallisuutta, jotta isoja eroja ei tulisi tutkijoiden ja kirjoitusten välillä. Tämä onnistuikin melko hyvin, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Tässä opinnäytetyössä on selvitetty sitä, miten introverttius ja myyntityö sopivat yhteen, ja miten pärjätä myyntityössä introverttina, sillä ala usein koetaan enemmän ekstroverttien ammatiksi. Tavoitteena on ollut löytää niitä asioita ja ominaisuuksia, mitä introvertti pystyisi käyttämään hyväksi pärjätäkseen myynnin alalla. Opinnäytetyö on toteutettu kuvailevana kirjallisuuskatsauksena ja tavoitteena onkin ollut koota helposti luettava ja ymmärrettävä tiivistelmä siitä, miten ekstroverteille suunnatulla alalla voisi pärjätä introverttina ja mitä se tarkoittaa.

Päätutkimuskysymyksenä on; Voiko introverttina pärjätä myyntityössä?

Alatutkimuskysymykset:

- Mitä tarkoittaa introversio sekä ekstroversio?
- Mitä ominaisuuksia niillä on?
- Mitä introvertin ominaisuuksia ja asioita voi käyttää hyväksi myyntityössä?

Opinnäytetyössä selvitän mitä introverttius tarkoittaa ja mitä yleisimpiä piirteitä heissä on. On kuitenkin otettava huomioon, että kaikki ovat yksilöitä ja toiseen introverttiin lähes kaikki piirteet voivat pitää paikkansa, kun taas toiseen vain muutama. Ihmiset ovat myös harvemmin luokiteltavissa täysin intro taikka ekstroverteiksi. Yleensä molemmista löytyy kummankin tyyppin piirteitä.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö on pyritty rakentamaan niin, että se olisi lukijalle mahdollisimman helppolukenainen. Se alkaa teoriaosuudella, jossa käydään läpi peruskäsitteitä, joiden ymmärtämistä vaaditaan, jotta tämän teoksen lukeminen olisi mahdollisimman helppoa ja selkeää. Siinä pohjustetaan temperamenttityyppien eroja eri lähteiden pohjalta. Ekstroversio ja introversio poikkeaa monella tavalla toinen toisistaan, ja useimmat ihmiset voivatkin löytää itseltään piirteitä molemmista. Teoria osuuden luettua lukijan on myös itse helpompi hahmottaa mihin temperamenttityyppiin hän itse tuntee samaistuvansa eniten. Tässä opinnäytetyössä ei kuitenkaan uppouduta aiheeseen sen pintaa syvemmälle, sillä temperamenttityypit on luokiteltavissa enemmän psykologiaan liittyväksi aiheeksi.

Seuraavassa osiossa olen lähtenyt tutkimaan sitä, miten temperamenttityypit nähdään työelämässä. Monet työelämässä yleisesti pätevät asiat sopivat myös myyntityöhön, joten tämä tuki hyvin sitä, mitä pääasiassa lähdin opinnäytetyössäni selvittämään.

Jotta ymmärtäisi miten introversion heikkoudet ja vahvuudet heijastuvat myyntityöhön on tärkeä ymmärtää, mitä moderni myyntityö on. Myyntityöstä onkin monia eri käsityksiä ja tästä syystä pyrin käyttämään tuoretta kirjallisuutta aiheesta. Myyntiprosessi ja sen eri osa-alueet vaativat myyjältä erilaisia taitoja. Myyjän pitää olla suunnitelmallinen ja osata valmistautua myynnin eri osiin, mutta tämän lisäksi myyjältä vaaditaan myös hyviä ihmistaitoja, jotta hän pärjää kasvotusten tai erilaisten viestintävälineiden kautta käytävissä keskusteluissa ja neuvotteluissa. Osiossa kerrotaan myös näkemys siitä, millainen on hyvä myyjä, jotta pystymme vertaamaan introvertin ominaisuuksia niihin. Tässä osiossa pääsinkin hyödyntämään koulussa opittuja aiheita.

Tutkimuksen tuloksissa käytin vielä pitkälti erilaisista lähteistä kerättyä tietoa. Tässä käyn läpi vahvuuksia ja heikkouksia, jotka liittyvät introversioniin. Näiden pohjalta on helppoa lähteä rakentamaan tuloksia siitä, miten introvertit sopeutuvat myyntityöhönsä ja mitkä asiat voivat olla esteenä siinä pärjäämiseen. Kirjallisuuskatsauksen toteutus osiossa on aikataulua, tietoa menetelmävalinnasta ja lähteistä. Halusin tehdä kirjallisuuskatsauksen aiheesta, sillä kuten olen maininnut, on vaikeaa luokitella kuka on introvertti ja kuka ekstrovertti sillä moni voi kokea olevansa hieman molempia. Tästä syystä en lähtenyt tekemään kyselytutkimusta aiheesta vaan tahdoin perehtyä jo kerättyyn tietoon, joka pätee yleisesti erilaisiin temperamenttityyppeihin.

Opinnäytetyön lopussa olenkin tehnyt paljon pohdintaa siitä, mitä introvertti myyntityössä tarkoittaisi ja minkä asioiden uskon vaikuttavan siihen, pärjäisikö introvertti myyntityössä vai ei. Sen lisäksi olen pohtinut kirjallisuuskatsaukseni luotettavuutta, pohtimalla eri lähteideni luotettavuutta. Loppuosa on kuitenkin lähinnä omaa pohdintaani aiheesta perustuen siihen, mitä kaikkea opin opinnäytetyötä tehdessäni. Samalla oli helppoa prosessoida sitä, mitä kaikkea opin tämän opinnäytetyön aikana.

2 Temperamenttipiirteet

Tässä ensimmäisessä teorian osuudessa käyn perusasioita läpi siitä, mitä introversio ja ekstroversio tarkoittavat, jotta jokainen lukija saa siitä käsityksen, ja näin ollen myös opin- näytetyön lukemien helpottuu. Introverttius ja ekstroverttiys liittyvät vahvasti persoonalli- suuspsykologian kenttään, joka on hyvin laaja. Käynkin opinnäyteyössä pinnallisesti läpi mitä tietyt termit tarkoittavat, jotta saadaan viitekehys sille, miten persoonallisuudella sekä työelämällä on yhteyksiä. En siis käsittele persoonallisuuspsykologiaa sen laajemmin, sillä tämä on kuitenkin vain myynnin koulutusohjelman opinnäytetyö.

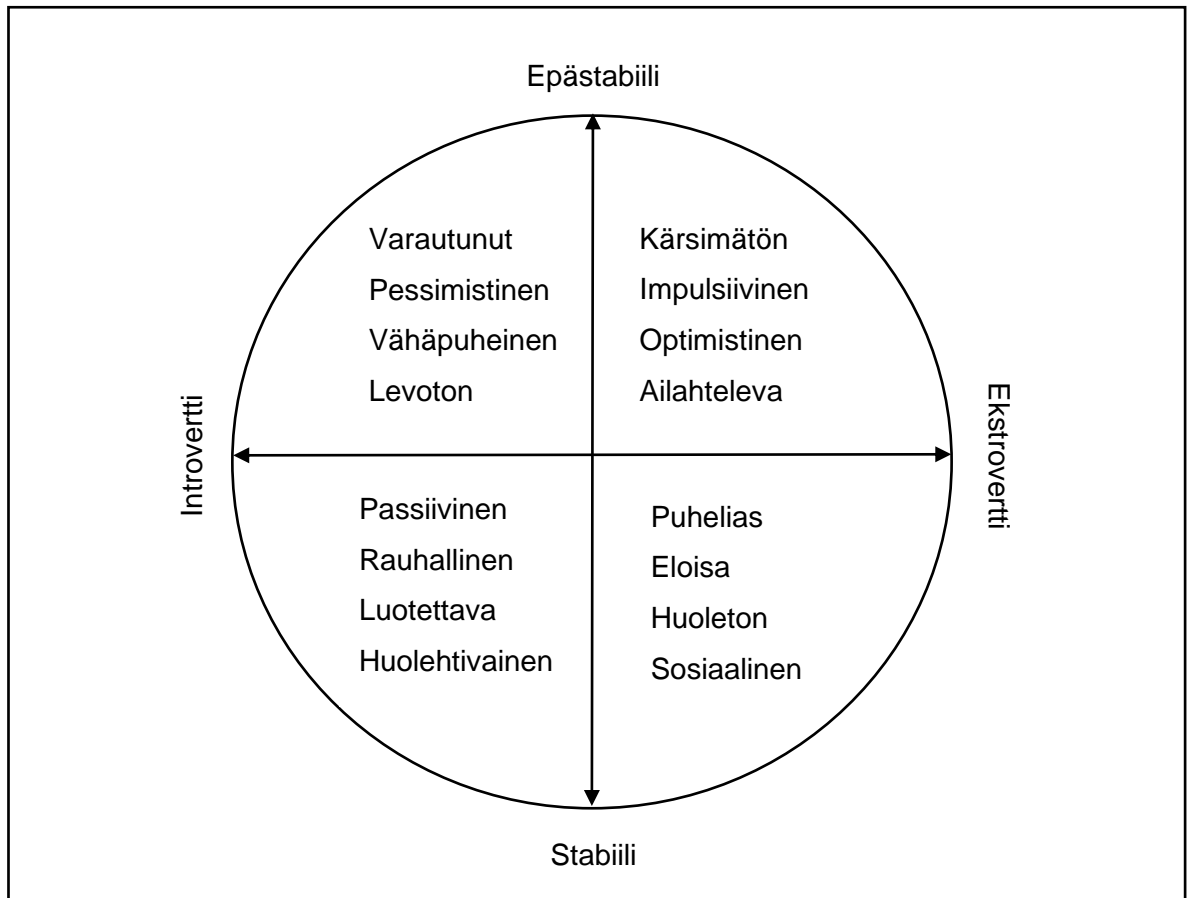
Temperamenttiteorioita on monia, mutta on olemassa tiettyjä asioita, jotka yhdistävät tem- peramenttiteorioita. Yksi on se, että temperamentti on pysyvä ja sillä on sekä perinnöllinen, että biologinen pohja kaikkien tutkijoiden mukaan. (Keltikangas-Järvinen 2016, 73.) Temperamentti saattaakin olla yksi tutkituimmista persoonallisuuden ominaisuuksista. Pe- rustemperamentti on ominaisuutena melko pysyvä, jonka takia sen kassa on opittava elä- mään. (Oulasmaa & Pesonen 2020, 16–17)

Maailman väestöstä noin seitsemälläkymmenellä prosentilla arviolta on sekä ekstro- että introvertteja tarpeita. Näistä henkilöistä suurin osa pitää itseään ekstroverttinä. Puhtaasti introvertiksi tai ekstrovertiksi itsensä kokivat vain noin kolmekymmentä prosenttia ihmi- sistä. (Jonkman 2019, 21–22; Löhken 2016, 45.)

2.1 Persoonallisuus ja temperamentti

Temperamentti on ainoastaan osa persoonallisuutta. Sen lisäksi persoonallisuus on myös tunteiden, älykkyyden, sekä ihmisen fyysisen ulkomuodon rakentama kokonaisuus. Niiden lisäksi siihen vaikuttavat henkilön elämän kokemukset sekä kasvatus. (Tunne tyyppisi s.19) Hippokrates lajitteli temperamentit neljään eri tyyppiin. Ne ovat melankolikko, kolee- rikko, flegmaatikko ja sangviinikko. Eysenckin nimesi neljä persoonallisuustyyppiä, jotka syntyivät Hippokrateen piirteiden yhdistelmästä. Temperamenttia voidaan tutkia esimer- kiksi seuraamalla ihmisten reaktiota asioihin. Eri temperamenttityypit reagoivat asioihin eri tavoin. (Jonkman 2019, 45; Erikson 2018, 65.)

Seuraavaan kuvaan on jaettu nämä neljä Eysenckin persoonallisuustyyppiä ja niiden tun- nusomaisia piirteitä:



Kuva Introvertti: Työpaikan hiljainen vallankumous s.65

Ekstrovertti ja epästabiili, eli koleerikko on temperamenttinen sekä ulospäinsuuntautunut. Koleerinen henkilö todennäköisesti perustaa näkemyksensä ensimmäisten ajatustensa pohjalta ja reagoi nopeasti. Henkilö voi olla myös oikukas vaihdellessaan mielipidettään ja mielialaansa nopeasti. Introvertti ja stabiili, eli flegmaatikko on taas vahvan minäkuvan omistava henkilö ja samalla turvallinen sekä rauhallinen. Päinvastoin kuin koleerinen henkilö, flegmaatikko pohtii ja analysoi ajatuksiaan ja miettii objektiivisesti. He eivät vedä huomiota puoleensa vaan kuuntelevat mieluummin. Ekstrovertti ja stabiili, eli sangviinikko tyyppiselle henkilölle on tunnusomaista optimistinen asenne elämään. Hän ottaa muut hyvin huomioon. Sangviiniseksi piirteeksi voisikin sanoa auttavaisuutta ilman, että odottaa toiselta vastapalvelusta. Neljäs ja viimeinen persoonallisuustyyppi on Introvertti ja epästabiili, eli melankolikko. Tässä yhdistyvät huono itsetunto sekä introversio, jolloin lopputuloksena voikin olla huolestunut luonne. Muutoksista ei pidetä ja muut ihmiset koetaan kilpailijoina. Melankolikko voikin olla melko pessimistinen sekä kyyninen ja epäilee muita. (Jonkman 2019, 65–67)

2.2 Introverttius ja ekstroverttiys

Introvertteja pidetään usein hiljaisina henkilöinä, joilla on huonot sosiaaliset taidot ja viihtyy ainoastaan kuuntelijan roolissa. Ekstrovertit ovat taas vastakohtana viihtyvät huomion keskipisteenä ja ovat erittäin sosiaalisia. Vaikka introvertit sekä ekstrovertit voivat toki olla myös nämä piirteet omaavia, ei se ole kuitenkaan koko totuus. Erot näiden välillä tulevat esille enemmän siinä, miten ilmaisemme ja kanavoimme energiaamme. Vastoin yleistä uskomusta, introvertit eivät välttämättä ole ujoja taikka antisosiaalisia. Sen sijaan he ovat usein tarkkoja havainnoitsijoita ja hyviä kuuntelemaan. Kokouksessa, taikka muussa sosiaalisessa kokoontumisessa introvertit usein pysyttelevät alkuun hiljempaa, kun taas ekstrovertit hyppäävät heti kommentoimaan. Introvertit sen sijaan ottavat mieluummin kaiken asiaankuuluvan tiedon vastaan ennen puhumista, mutta yllättävät usein yleisönsä tekemällä asiaankuuluvia, harkittuja kommentteja. (Finkle 2019.)

Etsittäessä eroja ekstroversion ja introversion välillä, yleensä keskitytään siihen, miten ihminen käyttäytyy sosiaalisissa tilanteissa. Lähteekö hän esimerkiksi luontoon yksin, vai hakeutuuko mieluummin muiden ihmisten seuraan, tai onko juhlassa sen puheliain vai enemmän kuuntelijan roolissa. Kuitenkin ekstroversion ja introversion välinen keskeinen ero on Keltikangas-Järvisen mukaan: ”niin sanotun arousalin eli stimulaation tai viritystilan tasossa.” Tämä tarkoittaa sitä, että aivojen ja keskushermoston viritystila on erilainen ekstro- ja introversion takana. Käytöksen takana onkin tarkoitus saada ympäristön stimulaatio sekä sisäinen viritystila tasapainoon. Introvertin sisäinen stimulaatio on korkea ja tämän takia introvertti henkilö pyrkiikin vähentämään ympärillä olevia ärsykeitä, ja näin laskemaan sisäisen viritystilan tasoa. Tämä yksin viihtyminen ei viittaa siihen, että introvertti vihaisi ihmisiä, vaan sitä, että sosiaaliset tapahtumat kuormittavat kyseistä ihmistä, ja usein toistuessaan jopa stressaavat. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteivätkö introvertit pärjäisi sosiaalisissa tilanteissa, päinvastoin, he voivat olla hyviä puhumaan yleisön edessä tai tehdä töitä ryhmässä, mutta tällaisen aktiviteetin jälkeen he kuitenkin usein hakeutuvat olemaan yksin, jotta saavat akkunsa taas ladattua. (Keltikangas-Järvinen 2019, 24–46; Pollard 2018)

Kirjassaan Cain on kuvaillut sitä, millaisia erilaisia ja yleisiä toimintatapoja introverteilla on. Introvertit esimekiksi haluavat usein keskittyä yhteen asiaan kerrallaan, joten he saattavat työskennellä hieman hitaammin, mutta harkitsevammin. Heillä usein onkin hyvä keskittymiskyky. Introverttius ei myöskään sulje pois sosiaalisia taitoja, jotka introvertilla

saattavatkin olla todella hyvät. Usein energiaa ei kuitenkaan haluta käyttää esimerkiksi isoihin juhliin, vaan ennemmin läheisiin ystäviin ja perheeseen. On myös tyypillistä introverteille, että he puhumisen sijaan kuuntelevat enemmän, mutta nauttivat kun pääsevät keskustelemaan syvällisesti erilaisista asioista. (Cain 2014, 24.)

Ekstroversio eli ulospäinsuuntautuneisuus on ihmistyyppi, ei ainoastaan ihmisen yksi ominaisuus. Ekstroversiota kuvataankin monella erilaisella piirteellä, joista osa viittaa temperamenttiin, kun taas toiset pikemminkin persoonallisuuteen. Käsite on kuitenkin epämääräinen piirteiden moninaisuuden takia. Liisa Keltikangas-Järvinen kirjoittaaakin, että: ”Ihminen voi olla ekstrovertti hyvin monella tavalla.” (Keltikangas-Järvinen 2016, 24.)

Introvertti osiossa kävin läpi, miten introverteilla sisäinen viritystila on korkea ja miten se heihin vaikuttaa. Ekstroverteilla sisäinen viritystila on taas matala. Ekstrovertti joutuukin tämän takia hakemaan ulkomaailmasta ärsykeitä jatkuvasti. Hän on aina siellä, missä tapahtuu ja tarvitsee ihmisiä ympärilleen ja pyrkii siten nostamaan viritystilaansa, joka synnynnäisesti on matalaa tasoa. Syy siihen, että ekstrovertti viettää aikaa ihmisten kanssa ei ole se, että hän rakastaisi heitä niin paljon, vaan se, että hän tarvitsee stimulaatiota, mitä muut ihmiset hänelle antavat. (Keltikangas-Järvinen 2019, 188.)

2.3 Ekstroversion ja introversion ihanne

Länsimaalaisessa kulttuurissa katsotaan ylöspäin ihmisiä, jotka toimivat ekstroverttien tavoin. Kuvailemme usein johtajia, joita ihailimme, ulospäinsuuntautuneiksi, viehättäviksi ja karismaattisiksi. Menestyneet ihmiset näyttävät ja toimivat ekstrovertin tavoin. Siksi ekstrovertit ovat ihmisiä, joista meidän ikään kuin tulisi ottaa mallia. (Pollard & Lewis 2018.) Introversioniin liitetyt vahvat stereotyyppit ovatkin päässeet kasvamaan, sillä ekstroversion piirteitä arvostetaan yhä suuremmin. Koska ekstrovertit esimerkiksi työpaikoilla ovat esillä enemmän ja heidän piirteensä korostuvat, introvertit vaikuttavat yhä hiljaisemmilta. Tämä saattaa johtaa heidän aliarvostukseensa. (McCord & Joseph 2020, 7.)

Introversio voi myös olla ominaisempaa toisissa kulttuureissa verrattuna toisiin. Tuoreen tutkimuksen mukaan Psykologi Robert McCrae paljasti, että kolmestakymmenestä kudesta kulttuurista Aasian kulttuurit, sekä jotkut Afrikan kulttuureista identifioituvat lähemminkin introversioniin. Tämä johtuu todennäköisesti siitä, että molemmat kulttuurit painottavat perinteitä, konservatismia sekä ohjeiden noudattamista. Japanissa normaaliin vuorovaikutukseen kuuluvat myös hiljaiset hetket, jotka jaetaan tuttavien kanssa. Yhdysvallat taas suosivat ekstroversiota, kuten länsimaisetkin maat tyypillisesti. Aloitteellisuudesta

palkitaan, on hyvä tuoda esille omat mielipiteensä. (Finkle 2019.) Oulasmaan ja Pesosen kirjassa Tunnista tyyppisi olikin mielenkiintoinen vertaus, kun siinä pohdittiin, miten suhteellista temperamentti on. Kirjassa todettiin, että: ”Miten hiljainen suomalainen saattaa vaikuttaa jopa puheliaalta vielä hiljaisemmän ja pidättyväisemmän japanilaisen rinnalla. Toisaalta vilkas eteläkarjalainen ei pärjää aktiivisuudessa vilkkaalle italialaiselle.” (Oulasmaa & Pesonen 2020, 20.)

3 Introversio ja työelämä

Tämän hetken työympäristössä suositaan pitkälti ekstroverteja, vaikka työntekijöiltä voidaan kaivata introverttien piirteitä. Vaikka aiempina vuosikymmeninä introversiota suosikin yhteiskunnallinen normi, on ekstroversio noussut ihanteeksi viidenkymmenen vuoden aikana. Jos joku kuvailee itseään introvertiksi työhakemuksessaan, ei sitä usein pidetä positiivisena asiana. Kuitenkin introvertin ominaisuudet kuten laatuun ja yksityiskohtiin keskittyminen, itsemotivoituvuus ja analyttisyys voivat olla asioita, jota työntekijältä toivotaan. (Roloff 2015)

Ihmiset ja heidän temperamenttinsa ovat ympäristönsä kanssa jatkuvassa vuorovaikutuksessa. Kun mietitään aikuisten sopeutumisvaikeuksia työelämässä, ei syynä ole ainoastaan vääränlainen temperamenttityyppi tai ympäristön vaatimukset. Syy saattaa johtua siitä, ettei ympäristö ja temperamentti sovi yksinkertaisesti yhteen. Tällainen vuorovaikutus sekä yhteensopimattomuus korostuu kahden erilaisen ihmisen työskennellessä samalla työpaikalla. He usein tulkitsevat ympäristöään eri tavalla verrattuna toisiinsa. On ymmärrettävää, että ympäristö ei pysty ottamaan huomioon kaikkia yksilöitä ja heidän erilaisia temperamenttityyppejään. Toivottavaa kuitenkin olisi kaikkien temperamenttityyppien kannalta, että aikuiset käyttäytyisivät hyvin ja huomioon ottaen toisiaan kohtaan, jolloin jokaisen henkilön on helpompaa sopeutua temperamentista riippumatta. (Keltikangas-Järvinen 2009, 117–120.)

Ympäristön ja ihmisen yhteensopivuudesta puhuu myös McCord ja Joseph heidän artikkelissaan. Artikkelissa kerrotaan, että työntekijät, joiden vahvuuksia tuetaan, on tyyppillisesti tapana suoriutuakin paremmin. Tästä esimerkkinä työpaikat, joissa sen sijaan, että pyritäisiin muuttamaan työntekijöiden käyttäytymisen tyyliä tai luontaisia toimintatapoja, otetaan huomioon ympäristön ja temperamentin yhteensopivuus. Tämän tyyppisissä organisaatioissa introvertit voivat paremmin, sillä he saavat toimia itselleen mukavilta tuntuvien työtapojen kanssa. (McCord & Joseph 2020, 7)

Vaikka temperamenttityyppejä tunnistetaan ja ymmärretään nykyään paremmin, koetaan introversio yhä edelleen kielteisempänä kuin ekstroversio. Sen voi huomata myös McCordin ja Josephin tutkimustuloksista tulee. Introvertiksi itsensä kokevista henkilöistä lähes puolet olivat kokeneet, että heihin suhtaudutaan negatiivisesti heidän työssään. Opinnäytetyössä aikaisemmin onkin tullut esille se, että länsimaalaisessa kulttuurissa ekstroverttiä ihannoidaan, joka onkin todennäköisesti syy siihen, miksi introvertit ovat kokeneet työpaikallaan negatiivista suhtautumista. Kun introvertit eivät pysty vastaamaan työpaikalla toivottuun ekstroversion ihanteeseen ja tämän kautta heidät saatetaan ajatella huommin suoriutuviksi, muodostuu työyhteisöissä ongelma. Kun introvertti kokee painostusta toimi ja käyttäytyä kuten ekstrovertti, seurauksena saattaa olla heikompaa suoriutumista sekä heidän työhyvinvointinsa heikkenemistä. Tästä syystä onkin muistettava se, että kukaan ei pysty muuttamaan omaa temperamenttiaan. Introvertit ja ekstrovertit voivatkin paremmin, kun heille annetaan mahdollisuus käyttäytyä heidän omalle temperamenttityypillensä luontaisella tavalla. (McCord & Joseph 2020, 1, 4–6.)

Vaikka introversio koetaankin ehkä kahdesta vaihtoehdosta ei niin toivotulta työelämässä, on muistettava, että kun puhutaan ympäristön yhteensopivuudella temperamenttiin, ei sillä tarkoiteta, että introvertit eivät pystyisi tekemään tiettyjä asioita. Sillä ei tarkoiteta introverttien olevan vähemmän päteviä taikka epäsopevia erilaisiin työtehtäviin, kuin mitä ekstrovertit olisivat. Ei siis tulisi ymmärtää, että ekstrovertit olisivat kulttuurista johtuvan ihannoinnin ja arvostuksen takia parempia työelämässä. Näin ei ole. (Keltikangas-Järvinen 2016, 29).

Keltikangas-Järvinen kirjoittaaakin, että introvertin on täysin mahdollista sopeutua ekstrovertin lailla hektiseen myyntityöhön. Haasteena onkin lähinnä löytää juuri heille soveltuva tapa tehdä tämän tyyppistä työtä, ja valmiiseen muottiin mahduttamisen sijaan toivoa, että heidän ehkä hieman erilainen työtapansa sallittaisiin työpaikalla. (Keltikangas-Järvinen 2016, 156.) Jokaisella työpaikalla kuitenkin tarvitaan erilaisia työntekijöitä. Tarkkailijat, jotka miettivät asioita rauhassa ovat yhtä tärkeitä kuin nopeatempoisemmat työntekijät. Totuus on kuitenkin se, että temperamentti vaikuttaa lähinnä siihen, minkä tyyppisistä asioista ihminen pitää tai ei pidä ja miten epämiellyttäväksi tai miellyttäväksi he asiat kokevat. Se ei vaikuta siihen, miten osaava tai ammattitaitoinen henkilö työntekijänä on.

4 Myyntityö

Tämä kappale kertoo myyntityöstä ja millainen on hyvä myyjä. On tärkeää tunnistaa mitä myyntityö on ja mitä vaiheita se pitää sisällään, jotta saadaan selville se, millaisia ominaisuuksia se vaatii. Ensimmäisessä osassa olenkin kirjoittanut myyntiprosessin vaiheista, ja miten ne tulisi onnistuneesti hoitaa, ja seuraavassa osiossa käyn läpi enemmän sitä, mitä ominaisuuksia ja taitoja myyjältä vaaditaan.

4.1 Myyntiprosessin vaiheet

Rubanovitsch on jakanut myyntiprosessin vaiheet kymmeneen tärkeimpään kohtaan:

1. Puhelinsoittoon valmistautuminen
2. Soitto
3. Tapaamiseen valmistautuminen
4. Tarvekartoitus
5. Hyötyjen esittely, asiakkaan aktivointi
6. Kaupan päättämiskysymyksen esittäminen
7. Asiakkaan kieltävän vastauksen taklaaminen
8. Sopimuksen solmiminen
9. Lisämyynti
10. Seuranta

(Rubanovitsch 2014, 3.)

Ennen myyntiprosessia on kuitenkin kartoitettava asiakkaat, jotta on jokin kohde, kenelle myyjä voi soittaa. Jo ennen soittoa pyritään perehtymään asiakkaaseen sekä yritykseen, jotta myyjällä on jokin käsitys siitä jo ennen, kun hän soittaa asiakkaalle. Tämän tyyppinen tiedonkeruu luokin hyvän perustan myyntityölle. (Vuokko 2003, 174.) Prospekti pitäisikin sanana olla tuttu myyjälle. Sillä tarkoitetaan todennäköisiä ostajia. Hyvän prospektin ominaisuuksia on se, että yrityksellä/henkilöllä on pääomaa ostaa tuote tai palvelu ja sen lisäksi sillä on tarve sille. Jos tämän tyyppinen yritys on löydetty, olisi tärkeää tavoittaa henkilö, jolla on lupa tehdä päätöksiä yrityksessä, tai ainakin vaikuttaa niihin. Potentiaalisten asiakkaiden löytämiseen on monia eri keinoja kuten messut, vanhat asiakkaat, erilaiset ohjelmat, jotka automaattisesti etsivät liidejä tai jopa uutisista. (Bergström & Leppänen 2003, 366.)

Ennakovalmistautuminen tapaamiseen on äärettömän tärkeää ja hyödyllistä niin myyjälle kuin asiakkaalle, sillä se säästää molempien aikaa. Sillä ei ole merkitystä, onko asiakas

uusi vai vanha, myyjän tulisi joka tapauksessa valmistautua tapaamiseen hyvin. Myyjän mahdollisuus saada kaupat tehdyksi kasvaa huomattavasti, jos hän on tehnyt valmistautumisen hyvin. Jos kilpaileva myyjä ei esimerkiksi ole tehnyt yhtä perusteellista esivalmistelua kuin toinen, on hän heti huonommassa asetelmassa. Valmistautunut myyjä antaa itsestään paljon ammattimaisemman kuvan. Ennen tapaamista tulisi myyjän myös kerätä valmiiksi kaikki tarvitsemansa materiaali myyntitapaamisen. Jos on mahdollista, ottaa esimerkiksi näytteitä taikka papereita mukaan, joilla tuotetta voi esitellä paremmin, jotta asiakas saisi tuotteesta tai palvelusta mahdollisimman hyvän kuvan, eikä se jäisi vain puheeksi. (Rubanovitsch 2014, 42-43.)

Tapaamiseen mentäessä on hyvä ottaa oikeanainen asenne ja oikeanlaiset tavoitteet. Jos asenne ei ole kohdillaan, on silloin vaikea lähteä tavoittelemaan onnistuneen myynnin tekemistä. Kun tavoitteet on kirjoitettu itselleen ylös selkeästi, on niitä helpompi lähteä tavoittelemaan. Osatavoitteita voi esimerkiksi olla nykytilanteen selvittäminen, tarpeiden sekä toiveiden selvittäminen, ajatusten herättäminen, ratkaisun laatiminen ja jonkinlainen päätös, jotta asia etenee, jos kauppa ei synny vielä tässä tilanteessa. (Rubanovitsch 2014, 44,45.)

Ihmiset haluavat tietää, mihin keskustelu on menossa, erityisesti myyntitapaamisissa. Myyjän tulisikin kertoa keskustelukumppanille, miksi hän aikoo kysyä heiltä tiettyjä kysymyksiä, ja miten se auttaa häntä auttamaan keskustelukumppaniaan. Se kuulostaa yksinkertaiselta, mutta asiakkaassa on huomattavissa merkittävä ero siihen, miten hän suhtautuu keskusteluun, kun tämän on hänelle kertonut. Kun he saavat edes karkean agendan siitä, mitä tapaaminen tai puhelu pitää sisällään, he usein selkeästi rentoutuvat. Tämä johtuu siitä, että he voivat istua rauhassa tietäen, että toisella henkilöllä on niin sanotusti ohjat käsissä ja että hänellä on selkeä suunnitelma. Ja kun keskustelu on hoidettu hyvin, he ymmärtävät, että kysymykset on suunniteltu auttamaan heitä ja he vastaavatkin näin kysymyksiin mielellään. (Pollard & Lewis 2018.)

Ostajalla on varmasti jotain epäilyksiä ja kysymyksiä, ja myös siihen on oltava varautunut. Myyjän on kyettävä perustelemaan, miksi asiakkaan tulisi ostaa juuri hänen tuotteensa ja näiden argumenttien tulisi olla vahvoja erityisesti silloin, jos asiakas käyttää jotain kilpailevaa yritystä tällä hetkellä. Vastaukset on perusteltava huolella ja niiden on vastattava asiakkaan kysymyksiin, sillä ympäröivät vastaukset eivät tuo asiakkaalle arvoa, eivätkä ne myöskään kasvata luottamusta asiakkaan ja myyjän välille. Yliajatteluun ei kuitenkaan kannata ryhtyä tai käyttämään liikaa aikaa tähän vaiheeseen. (Rubanovitsch 2014, 47).

4.2 Hyvä myyjä

Usein hyvän myyjän piirteiksi luetaan ominaisuuksia, jotka ovat tyypillisempiä ekstrovertille kuin introvertille. Sellaisia on esimerkiksi sosiaalisuus, ulospäinsuuntautuneisuus ja innostuneisuus. Ajatuksena voikin olla, että huippumyyjäksi synnyttään ja siihen vaadittavat ominaisuudet ovat synnynnäisiä, vaikka näin ei ole. Myynnin ammattilaiset Kert Kenner ja Sani Leino kirjassaan ”Myyntikirja” uskaltavatkin väittää, että menestyvä myyjä ei tulevaisuudessa ole vain ”sosiaalinen ja peloton ekstrovertti.” (Kenner & Leino 2020, 161.)

Yksi taidoista, joita jokainen voi opetella, on aktiivinen kuunteleminen. Aktiivisella kuuntelulla tarkoitetaan sitä, että myyjä asennoituu ja toimii niin, että asiakas kokee tullessaan ymmärretyksi ja että häntä oikeasti kuunnellaan. Kuuntelemista voi osoittaa esimerkiksi eleillä, nyökyttelyllä tai kysymällä tarkentavia kysymyksiä asiakkaalta, joilla viittaa hänen aiempiin puheisiinsa. Tällä aktiivisella kuuntelulla tavalla on myös tarkoitus helpottaa myyjän työtä. Tarkentavat kysymykset saattavat tuoda esille asiakkaan piileviä tarpeita tai haasteita. (Kenner & Leino 2020, 162.) Myynti onkin pitkälti vuorovaikutusta myyjän ja asiakkaan välillä. Näin molemmat osapuolet vaikuttavat keskusteluun ja sen kulkuun ja se tähtää molemminpuoliseen hyötyyn. Ei olekaan tarkoitus etsiä asiakkaan heikkouksia, vaan pyrkiä ratkaisemaan hänen ongelmansa. (Hernberg 2020, 71,73.)

Tänä päivänä on yhä tärkeämpää, että myyjä tuntee tuotteensa ja palvelunsa hyvin, ja pystyy näin tarjoamaan asiantuntevaa palvelua asiakkaalleen. Asiantuntijuudella ei kuitenkaan tarkoiteta sitä, että tiedolla pädetään taikka alennetaan asiakasta ja hänen tietotasoaan myytävästä asiasta. Tämän tyyppinen myyminen ei yksinkertaisesti toimi. Tärkeää olisi sikin tuoda asiantuntijuus esille siten, että vakuuttaa ostajan omasta taidostaan, kuitenkin niin, ettei tämä tunne oloaan huonoksi tai typeräksi. (Hernberg 2020, 79.)

Nykyaikaisessa myyntityössä tuodaan usein esille adaptiivinen myyntityö. Adaptiivisen myynnin ajatuksena on se, että jokainen asiakas on yksilö ja jokaista heistä tulisi siis myös lähestyä eri tavoin. Tunneäly onkin tärkeä ominaisuus myyjällä hänen pyrkiessä adaptiiviseen myyntiin. Tämän tyyppisessä myynnissä pitäisikin pystyä hyppäämään asiakkaan saappaisiin, ja ehkä hieman pohtia sitä, minkälaista myyntityyliä juuri tämän asiakkaan kanssa tulisi käyttää. Henkilökohtaisessa myyntityössä mukautuminen onkin avainasana. (Parvinen 2013, 81–82.)

5 Kirjallisuustutkimuksen tulokset

Teoria osuudessa onkin selitetty mitä introvertti pääpiirteittäin tarkoittaa, sekä kuvailtu sitä, mitä asioita myyntityö pitää sisällään ja millaisia taitoja se vaatii. Tässä osiossa esittelen tutkimuksen tuloksia lähteitä käyttäen. Pyrin esittämään kirjoituksia siitä, miten introvertit pärjäävät työelämässä ja yhdistää niitä myyntityössä tarvittaviin piirteisiin. Selkein tapa tätä oli mielestäni kuvailla keräämällä heikkouksia ja vahvuuksia, joita tyypillisesti introverteilla on ja yhdistellä niitä myyntityön vaatimuksiin.

5.1 Introvertin haasteet myyntityössä

Sylvia Löhken on kerännyt kirjaansa ”Hiljaisissa on voimaa” listan, mihin on kerätty kymmenen introverttihaastetta. Lista toimiikin hyvänä yleiskatsauksena niihin.

1. Pelokkuus
Vuorovaikutustilanteissa esiintyvä epävarmuus sekä pidättyvyys
2. Pikkutarkkuus
Yksityiskohtiin takertuminen ja näin vaikeudet hahmottaa kokonaiskuva
3. Ylivirittyminen
Ylivirittymisellä tarkoitetaan liian monista ärsykkeistä tai äänekkäistä asioista ylikuormittuminen
4. Passiivisuus
Tämä voi tarkoittaa haitallista muutoshaluttomuutta ja jämähtäneisyyttä
5. Pakeneminen
Tietynlaisten tehtävien taikka tilanteiden vältteleminen
6. Tosikkomaisuus
Tunteiden kieltäminen
7. Itsensä kieltäminen
Omien tarpeiden taikka introvertti ominaisuuksien tukahduttaminen
8. Takertuminen
Vuorovaikutustilanteissa jäätyminen ja jähmeys
9. Kontaktien välttely
Tällä tarkoitetaan täysin ihmisten välttelemistä
10. Konfliktien välttely
Introvertti saattaa sulkeutua paineen alla tai täysin luovuttaa
(Löhken 2016, 78.)

Anni Tikkasen opinnäytetyön aineistosta kaikkein voimakkaimmin käy ilmi se, että työelämää ja työyhteisössä toimimista ovat hankaloittaneet sosiaaliset tilanteet ja Introvertit kokevat ne haastaviksi. Tällaisia ovat esimerkiksi palaverit taikka esiintymistilanteet ja jopa virkistyspäivät työporukan kesken sekä tiimityöskentely. Nämä tilanteet koettiin jännittäviksi ja jopa hyvin epämiellyttäväiksi tilanteiksi pääsääntöisesti. Tämän tyyppiset tilanteet aiheuttivat henkilöille stressiä jo etukäteen, mutta myös itse tilanteessa saatettiin kokea suurta ahdistusta. Jopa useat esimiehet jännittivät tämän tyyppisiä tilanteita. Tutkimukseen vastaajat olivat kokeneet, että yksin tekemällä he olisivat enemmän konkreettisesti aikaiseksi, ja muiden kanssa työskentely vie voimia jopa itse työn teolta. (Tikkanen 2016, 54-55.)

Introvertille puhelin työskentely voi olla monella tavalla painostavaa. Puhelin saattaa soidessaan häiritä keskittymistä ja siihen puhuminen syödä introvertin voimavaroja. Yksi syy siihen on se, että puhelu saattaa tulla yllättäen, eikä siihen näin ollen ole ehtinyt varautumaan etukäteen. Myös se, ettei puhelimesta voi nähdä soittajan kehonkieltä tekee siitä haasteellisemman. Puheluihin vastaaminen saakin introvertille usein sen olon, että hänet on pakotettu vuorovaikutustilanteeseen. Myös puheluiden soittaminen voidaan kokea epämiellyttäväksi. (Löhken 2016, 162.)

On kuitenkin olemassa keinoja mitkä saattavat tehdä puhelinasioinnista vähemmän epämiellyttävää. Soittaessa puhelua kannattaa introvertin tehdä ennen sitä itselleen muistiinpanot. Muistiinpanot antavat puhelulle punaisen langan, mitä seuraamalla puhelu voi onnistua sujuvammin. Lisäksi aikaa säästyy niin soittajalta kuin puhelimeen vastanneelta henkilöltä, kun on selkeä ajatus siitä, mitä puhelu koskee, ja mikä tavoite sillä on. Joskus saattaa tulla myös olo siitä, että puhelu häiritsee henkilöä, jolle se kohdistetaan. Tämän takia kannattaa myös puhelun alussa kysyä onko aika sopiva ja pyrkiä sopimaan uusi aika, mikäli aika ei ole hyvä. Puhelun saadessa taas kannattaa itse pohtia, onko sillä hetkellä aikaa puhelulle. Jo puhelinsoiton alussa voit kertoa sen, miten paljon sinulla on aikaa, jotta puhelu ei esimerkiksi pääse turhaan venymään ja soittaja menee suoraan asiaan. Jos puhelu tulee huonoon aikaan, on aina mahdollista ehdottaa toista aikaa tai soittaa henkilölle itse myöhemmin. Näin puheluun ehtii valmistautumaan ennakkoon ja asennoitua siihen oikein ennen puhelun soittamista. (Löhken 2016, 163–164.)

Verkostoituminen usein vaatii jutustelua uusien ihmisten kanssa erilaisissa sosiaalisissa tapahtumissa. Introvertille siitä tekee harmillista se, että kontaktit usein luodaan jo ennen tapahtumien virallista osaa tai niiden jälkeen. Ekstrovertit usein ovatkin tapahtumien jälkeen vielä esimerkiksi korkkaamassa viinipulloa ja konferenssin jälkeen jäävät keskustelemaan muiden osallistuneiden kanssa tapahtumasta. Introvertit sen sijaan taas mieluusti

lähtevät tämän tyyppisen tapahtuman jälkeen lataamaan akkujaan kotiin. Ikävä kyllä nuo hetket ovat usein juuri niitä, missä epävirallisesti valmistellaan päätöksiä sekä jaetaan mielipiteitä. Niihin osallistumatta jättäminen voi koitua haittatekijäksi. (Löhken 2016, 178–179.)

Opinnäytetyössä Anni Tikkasen yhtenä teemana oli ollut myös vastaajien kokemat ongelmat. Vastaajat olivat kokeneet kommunikoinnin hankalaksi työkavereidensa kanssa. Josain tilanteissa kommunikointi oli koettu hankalaksi myös esimiehen kanssa. Esimerkiksi niin sanotun ”small talkin” puhuminen oli monesta vastaajasta vaikeaa. (Tikkanen 2016, 56.)

Verkostoituminen on tärkeää niin ekstroverteille, kuin introverteillekin. Ekstroverteille puhuminen tulee yleensä luonnostaan ja heille ihmisten seurassa oleminen on helppoa. Introverttien vahvuus on taas kuuntelemisessa. Introvertit mielellään kuuntelevat toista osapuolta ja keräävät näin tietoa. Usein keskustelukumppani pitääkin tämän tyyppisestä tilanteesta, sillä he saavat vapaasti ilmaista itseään ja heidät huomioidaan. Tärkeää onkin osoittaa, että on kiinnostunut siitä, mitä toisella on sanottavaa ja näyttää se esimerkiksi esittämällä tarkentavia kysymyksiä sekä pitämällä katsekontaktin. (Löhken 2016, 190–191.)

5.2 Introvertin vahvuudet myyntityössä

Sylvia Löhken on kirjassaan tiivistänyt introverttivahvuudet kymmeneen eri ominaisuuteen:

1. Varovaisuus.
Introvertti usein välttää riskejä ja etenee varovasti ja kunnioittaa muita.
2. Paneutuminen.
Henkilö pyrkii opitun hyödyntämiseen ja painottaa olennaisia asioita.
3. Keskittyminen.
Kyky suunnata energia täysin yhteen tehtävään ja syventyä siihen.
4. Kuuntelutaito.
Tarpeiden, asenteiden sekä tiedon suodattaminen keskustelukumppanin puheesta.
5. Rauhallisuus.
Rauhan vaaliminen, jotta pystyy pysymään selkeänä ja keskittyä.
6. Analyttinen ajattelu.
Kyky hahmottaa ja suunnitella sekä kehittää ratkaisuja.
7. Riippumattomuus

Kyky työskennellä ja olla yksin sekä toimia omien näkemysten mukaan, riippumatta muiden mielipiteistä.

8. Sinnikkyys

Kyky olla kärsivällinen sekä pitkäjänteinen.

9. Kirjoittaminen (puhumisen sijaan)

Helpompi sekä mieluisampi kommunikaation muoto.

10. Myötäelämiskyky

Ristiriitojen välttäminen ja keskustelukumppanin tilanteeseen eläytyminen. (Lähken 2016, 79.)

Monella on varmasti oma käsitys siitä, millaista myynnin tänä päivänä pitäisi olla. Koko ajan kuitenkin korostuu se, että hyvä myyjä osaa kuunnella, sillä ostopäätökset tehdään yhä useammin kotona myyjien ulottumattomissa ja ostettavasta tuotteesta tai palvelusta otetaan myös selvää ennen sitä netin kautta. Introvertti on usein samalla aaltopituudella keskustelukumppaninsa kanssa. Rauhallinen ote myymiseen herättääkin varmemmin luottamusta asiakkaaseen, kuin myyjä, joka kiirehtii kauppoja. Rauhallisesta otteesta syntyy herkemmin olo, ettei asiakkaalle olla väkisin myymässä mitään. Introvertit useimmiten pysyvätkin rauhallisina ja usein introvertista myyjästä hyvän tekeekin hänen tapansa kuunnella. (Jonkman 2019, 218–219.) Anni Tikkasen opinnäytetyön aineistossa yksi vahvimpana koettu vahvuus joka introverteilla on, oli omat kuuntelutaidot. Toisten ihmisten huomioiminen ja kuunteleminen on monesti introverttien vahvuus, sillä he usein viihtyvät enemmän taka-alalla. Taito olla läsnä oli yksi vahvuus, jonka vastaajat olivat kokeneet. Osa oli myös kertonut, että heille saatetaan usein työpaikalla uskoutua ja avautua jopa henkilökohtaisista ongelmista. (Tikkanen 2016, 51.)

Introverttina työelämässä -opinnäytetyössä oli kerätty tietoa siitä, mitä introverttiuden persoonallisuuden piirteitä on voitu käyttää hyödyksi työelämässä. Itseohjautuvuus ja itsenäisyys oli koettu isoksi vahvuudeksi. Tällainen itsenäinen tapa työskennellä on tuonut varmuutta yksin tekemiseen, sekä kykyä ottaa vastuuta työtehtävistä myös yksin. (oppari s.48) Opinnäytetyössä myös introvertin piirteenä koettiin tunnollisuus sekä tarkkuus. Huolellisuudesta oli myös saatu kiitosta. Rauhallisuus ja työtehtäviin paneutuminen näkyi työnteossa ja yleensä tällaista tyyliä pidettiin myös ahkerana. Aineistosta kävi kuitenkin ilmi, että introverttien työkaverit olivat joskus saattaneet käyttää tätä hyväkseen esimerkiksi jättämällä tekemättä omia työtehtäviä, tai olemalla huolimattomia tarkoituksella, sillä olettamuksella, että introvertti hoitaa sen. (Tikkanen 2016, 49.)

6 Kirjallisuustutkimuksen toteutus

Tässä opinnäytetyön osiossa kerron miten tämä kirjallisuustutkimus on toteutettu. Ensimmäisessä osiossa on tiivistetty tutkimuksen vaiheet sekä aikataulu, jonka jälkeen on kerrottu minkä takia valitsin tutkimuksen tyypiksi nimenomaan kirjallisuuskatsauksen. Lopussa on vielä tiivistelmä siitä, mitä

6.1 Tutkimuksen vaiheet ja aikataulu

Tarkoituksena oli lähteä heti alkuun rakentamaan teoriapohjaa ja saada aikaiseksi paljon tekstiä. Olin alkuun todella optimistinen, sillä vaikutti siltä, että materiaalia ja lähteitä löytyi paljon. Lopulta tietyistä aiheista aineiston jäi vähäiseksi ja olisin toivonut löytäväni enemmän lähteitä. Opinnäytteen kirjoittamisen aloitin jo vuonna 2020. Kuten sanoin, alku oli lupaava, mutta en voi suositella kenellekään opinnäytetyön kirjoittamista pandemian aikaan. Lähiopetuksen loputtua, minulta katosi täysin rytmi koulutöihin ja tästä syystä opinnäytetyön valmistuminen viivästyikin todella merkittävästi. Laitan tähän Excel-taulukon siitä, miten olin alustavasti suunnitellut opinnäytetyöni edistymisen, ja tämän jälkeen kerron vielä hieman lisää, miten todellinen aikataulu sujui.

Opinnäytetyön työtunnit		
Ajankäytön seuranta		
Pvm	Sisältö	Tunnit
17.10.-20.10.2020	Suunnitelman teko	19
9.10.2020	Suunnitelman tekoa ja aineiston keruun selvitystä.	6
6.11.-22.11.2020	Aineiston keruu ja opinnäytetyön kirjoittamisen aloittaminen	50
23.11.-25.11.2020	Rungon suunnittelu ja kirjoittaminen. Aineiston tutkiminen	14
4.12.-19.12.2020	Aineiston tutkiminen / lukeminen + muistiinpanojen tekeminen	45
29.12.-14.1.2021	Sisällön kirjoittaminen ja aineiston lukeminen ja tutkiminen.	35
23.1.-26.1.2021	Sisällön kirjoittaminen	18
31.1.2021	Opinnäytetyö muotoilun opiskelu ja sisällön kirjoittaminen.	8
4.2.-.2.2021	Sisällön kirjoittaminen + aineiston selaaminen	46
10.3-3.3.2021	Aineiston lukeminen ja sisällön kirjoittaminen	12

12.3.2021	Sisällön läpiluku ja korjaukset	6
15.3.-16.3.2021	Sisällön kirjoittaminen + lähdeluettelon teko + lähteiden tarkistus	9
21.3.-29.3.2021	Sisällön kirjoittaminen, korjausluku, viimeistely	29
2.4.-5.4.2021	Tarkistus ja korjauksia. Pohdintaa.	21
16.4.-23.4.2021	Sisällön kirjoittaminen. Aineiston selaus. Tarkistus ja korjaukset.	34
27.4.2021	Sisällön kirjoittamista	7
6.5.-8.5.2021	Viimeistelyä. Lähdeluettelon muotoilu ja tarkastus. Lähddeviitteiden muotoilu ja tarkastus. Sisällön kirjoittaminen.	19
14.5.2021	Viimeistelyä ja aikataulun tarkistusta.	3
20.5.2021	Päivitys ja aikataulu	5
	Yhteensä	386

Kuten aikataulusta pystyy huomaamaan, olen alkuperäisestä suunnitelmasta kaksi vuotta myöhässä. Lähes puolet opinnäytetyöstäni sain ajallaan valmiiksi, jonka jälkeen sen kirjoittaminen vain pysähtyi. Pidinkin melko pitkän tauon kirjoittamisesta ja vasta lähiaikoina olen saanut vihdoin taas kirjoittamisesta kiinni ja viimeistelyä tämän opinnäytetyön. Tavoitteeni olivat myös melko korkealla numeron suhteen, mutta ajan myötä myös ne tavoitteet laskivat. Siirsin opinnäytetyöni valmistumista kolmesti.

6.2 Menetelmävalinnat perusteluineen

Kirjallisuuskatsaukset on jaettu kolmeen eri perustyyppiin, joita ovat kuvaileva kirjallisuuskatsaus, systemaattinen kirjallisuuskatsaus ja Meta-analyysi. Näistä tyypeistä kuvailevaa katsausta käytetään tyypillisesti eniten. Itse lähdin rakentamaan opinnäytetyötäni kuvailevan kirjallisuuskatsauksen mukaisesti. Tämä tutkimusmenetelmä sopi erinomaisesti omaan työhöni, sillä tutkimuksia siitä, miten introvertit myyntityössä, tai ylipäätään työelämässä pärjäävät, ei ole juurikaan tehty. Aiheena se on myös vaikea lähteä tutkimaan, sillä jokainen kokee oman temperamenttityypinsä eri tavoin. Harkitsin sitä, että olisin lähtenyt tutkimaan kysely lomakkeella myyjiltä, miten he itse kokevat menestyvänsä myyntityössä juuri introverttina, mutta aloin epäilemään olisinko saanut vaatimaani materiaalia. Syy siihen on nimenomaan oman temperamenttityypin tunnistaminen, sekä epäily siitä, kuinka moni introvertti tekee myyntiä työkseen; olisiko tutkimus materiaalia kertynyt tarpeeksi. Opinnäytetyössä puhutaankin melko yleistävästi niin ekstroverteistä kuin introverteistakin,

sillä kuten aiemmin on tullut esille, monet huomaavat itsessään usein niin ekstroversion kuin introversionkin piirteitä.

Systemaattinen kirjallisuuskatsauksessa tutkitaan jo valmiina olevia tutkimuksia jostakin aihepiiristä. Näistä tutkimuksista tehdäänkin tiivistelmä niistä olevista olennaisesta sisällystä. Tällä tekniikalla voidaan myös tukea muita kirjallisuuskatsauksen tyyppisiä. Ajatuksena tämän tyyppisessä tutkimuksessa onkin käydä läpi monia tutkimuksia ja runsaasti tutkimusmateriaaleja tiivistäen sen sopimaan omaan kontekstiin. Tarkoituksena on koota helppolukuinen lopputulos kerätystä materiaalista. Vaikka tämän tyylinen tutkimustyyppi auttaa ikään kuin ajantasaistamaan tutkimustietoa, ei se varsinaisesti tarjoa kaikkein analyttisintä tietoa. (Salminen 2011)

6.3 Aineisto ja käytetyt analyysit

Koska opinnäytetyö on toteutettu kirjallisuuskatsauksena, aineisto kerätty laajasti alaan liittyvästä kirjallisuudesta. Introvertti on osa persoonallisuuspsykologiaa, jonka takana on kirjoja niin persoonallisuus psykologiaan liittyvistä aiheista, kuin myynnistäkin. Olen lukenut aineistoa paljon ja pyrkinyt poimimaan lähteistä ne tärkeimmät ja osuvimmat kohdat opinnäytetyöhöni liittyen. Koska temperamentti tyypit koetaan erilaisina ympäri maailmaa, halusin myös keskittyä aineistoon, joka on eniten verrattavissa Suomalaisiin ihanteisiin.

Alussa piti pohtia, millainen teoriapohja työlle sopisi. Koska tarkoituksena oli pohjustaa, mitä introversio ja ekstroversio tarkoittavat oli helpointa käyttää haussa sanoja kuten introversio ja ekstroversio, sekä introvertti ja ekstrovertti. Hain näitä samoja termejä myös englanniksi, sillä tarkoituksena oli käyttää myös englanninkielisiä lähteitä. Näillä hakutermeillä löytyikin hyviä kirjoja, joita olen pystynyt hyödyntämään opinnäytetyössäni muutenkin. Teoriaosuudessa käyn myös lyhyesti läpi mitä myyntityö on ja millainen on hyvä myyjä, joten avainsanoina haussa käytin lähinnä sanoja myyjä ja myyntityö. Pelkästään näillä avainsanoilla löytyi paljon kirjallisuutta Haaga-Helian kirjaston sivuilta, jota pystyin käyttämään.

Tiedonhakeminen sijoittui Haaga-Helian kirjastosta saataviin materiaaleihin, sekä Vaski (Varsinais-Suomen kirjasto) kirjastosta saataviin aineistoihin. Vaski kirjastosta lainasin isoimman osan kirjoista, joita käytin opinnäytetyössäni. Sen lisäksi käytin Haaga-Helian kirjaston verkosta löytyviä lähteitä. Koska lähes kaikki lähteet ovat kirjoja, tai tieteellisiä artikkeleja, koen lähteiden olevan melko luotettavaa. Mukana on yksi YLE:n artikkeli, jossa on haastateltu Linus Jonkmania, joka on kirjoittanut kirjan ”Introvertit – työpaikan hiljainen

vallankumous”. Aineistoa on kerätty niin suomalaisista lähteistä kuin muunkin maalaisilta asiantuntijoilta. Halusin kuitenkin isoimman osan aineistosta keskittyvän maihin, joissa ihanteet ovat lähellä Suomalaista kulttuuria, sillä introversio ja ekstroversio esiintyvät niin erilaisina esimerkiksi Aasiassa, verrattuna Suomeen. Kirjojen kirjoittajat ovat esimerkiksi Suomesta, Ruotsista ja Saksasta.

6.4 Yhteenveto

Käydessäni läpi opinnäytetyötä oli selkeää, että myös introvertit voivat menestyä myyntityössä. Yksi syy tähän on se, että introvertteja on monia erilaisia ja jollain introvertilla voi olla esimerkiksi erinomaiset sosiaaliset taidot, vaikka ihmisten kanssa työskentely olisikin uuvuttavaa. Ehkä enemmän huolestuttava asia on kuitenkin se, viihtyvätkö ja kuinka pitkään introvertit jaksavat myynnin tyylistä sosiaalista työtä. Jos viitenä päivänä viikossa täytyy ikään kuin esittää jotakin muuta kuin on, käy se todennäköisesti pidemmän päälle raskaaksi. Myyntitöitä on kuitenkin erilaisia ja sen takia jossakin myyntityössä introvertti voi pärjätä paremmin kuin toisessa. Esimerkiksi liikkeessä myyjänä toimiminen on koko ajan ihmisten kanssa työskentelyä. Sen sijaan esimerkiksi B2B työtä voi helpommin tehdä toimistosta käsin puhelimen ja sähköpostin välityksellä ja käydä tapaamisissa, joka saattaa olla introvertille ihmiselle jopa mieluisaa. Koronapandemian takia myös etätyöt ovat yleistyneet, joten etätyökaluja varmasti hyödynnetään yhä enemmän työpaikoilla.

Esteiksi siinä, ettei myyntityössä pärjäisi tämän tutkimuksen perusteella voisikin olla se, että työ on liian uuvuttavaa sosiaalisesti. Myyntityö kuitenkin pääasiassa on ihmisläheistä työtä, joka tyypillisesti kuluttaa introvertteja helpommin kuin ekstroverttejä. On myös huomioitava se, että myyntitöitä on monia erilaisia ja työpaikat voivat tukea erilaisia työtapoja eri tavoin. Jos introvertti pääsee muokkaamaan omaa työtyyliään itselleen sopivaksi, on hänen varmasti mahdollista tehdä pitkäkin ura myyntityössä. Toki jos oma työtapa poikkeaa työorganisaation tyypillisestä tavasta, on otettava huomioon, että uudella työtavalla on yhtä lailla saatava tuloksia aikaan. Haaste onkin löytää tasapaino omien tottumusten ja työpaikan tapojen välillä, joka palvelisi niin myyjä kuin yritystäkin.

7 Pohdinta

Tässä luvussa tarkastellaan enemmän tutkimuksen tuloksia. Ensimmäisessä osassa on tuotu esille sitä, mitä tutkimuksessa tuli esille ja olenko löytänyt vastaukset tutkimuskysymyksiini. Tämän jälkeen kerron millaisia jatkotutkimusehdotuksia minulla olisi introversioon ja myyntityön tutkimukseen liittyen ja lopuksi vielä pohditaan opinnäytetyön luotettavuutta sekä omaa opinnäytetyön tekemisen prosessia.

7.1 Tulosten tarkastelu omilla tulkinnoilla

Lähdin opinnäytetyössäni rakentamaan pohjaa sille, voiko myyntityössä pärjätä introverttina, keräämällä tietoa siitä, mitä ominaisuuksia myynnissä tarvitaan, ja millaisia ominaisuuksia introverteilla tyypillisesti on ja minkälaisia heikkouksia. Tämän avulla minusta oli helpointa rakentaa kokonaisuutta siitä, omaako introvertti tarpeeksi vaadittavia ominaisuuksia menestyäkseen, vai ei. Opinnäytetyön päätutkimuskysymyksenä oli, voiko introverttina pärjätä myyntityössä, ja lyhyesti sanottuna väitän tässä opinnäytetyössä tehdyn tutkimuksen pohjalta, että voi. Lähden kuitenkin avaamaan ajatuksiani siitä lisää.

Monessa lähteessä tuli esille se, miten myyntityö koetaan usein ekstroverttien alaksi sen nopeatempoisuuden ja ihmisläheisyyden takia. Myyntityötä opiskellessa onkin monesti tullut esille se, miten monta ihmistä pitää kontaktoida ja miten harvan kanssa kaupat kuitenkin menevät loppuun asti. Myyntityössä on siis todella oltava yhteyksissä asiakkaisiin jatkuvasti, niin myymisen merkeissä, kuin jälkeenkäinkin esimerkiksi lisämyynnin mahdollisuuden takia. On siis ymmärrettävää, miksi introvertti voi kokea tämän tyyllisen työn energiaa kuluttavana, eikä sen takia välttämättä lähdekään tälle urapolulle. Positiivista oli kuitenkin todeta, että monessa lähteessä todettiin myös se, ettei introverttius tarkoita huonompaa ammattitaitoa. Moni introvertti voikin pärjätä myyntityössä aivan yhtä hyvin kuin ekstroverttikin. Tämä kuitenkin useimmiten vaatii sitä, että introvertti löytää ne omat työskentelytavat, joilla hän pystyy tekemään myyntitöitä mukavuusalueellaan ja kuluttamatta energiaa suhteettoman paljon enemmän, kuin mitä tarvitsisi.

Jotta tämän tyylliset työskentelytavat pystyisi löytämään, olisi introvertin hyvä tunnistaa omat heikkoutensa ja vahvuutensa. Kuten opinnäytetyössä tulikin esille, myyntitapaamiisiin varautuminen on varmasti yksi introvertin vahvuuksista. Asioista selvää ottaminen etukäteen ja valmistautuminen tekee tapaamisesta introvertille myös helpomman, sillä esimerkiksi vastakysymyksiin tai argumentteihin vastaaminen on helpompaa, kun niihin on varautunut. Pärjääminen myyntityössä ei siis ole kiinni siitä, millaisen temperamenttityypin

henkilö omistaa, vaan ennemminkin siitä, että löytää juuri itselleen sopivat tavat työskennellä alalla. Tämä pätee toki myös niin introverteihin kuin ekstroverteihinkin.

Olin yllätynyt siitä, miten monesti lähteissä tuli esille se, ettei myyntityö ole ainoastaan ulospäinsuuntautuneille ekstroverteille. Kun lähdin kirjoittamaan opinnäytetyötäni, olin lähes varma, että lopputulema olisi se, ettei myyntityötä voi suositella henkilölle, joka kokee olevansa introvertti. Introverttiutta ei ehkä kuitenkaan nähdä enää niin isona ongelmana länsimaalaisen kulttuurin ihanteista huolimatta kuin ennen. Tämä saattaakin johtua siitä, että ihmiset ovat yhä kiinnostuneempia itsensä kehittämisestä ja omista temperamenttityypeistään. Kulttuurimuutos myyntialalla on varmasti myös yksi vaikuttava osatekijä. Myynti ei ole enää sitä, että kerrotaan asiakkaalle mitä hän tarvitsee vaan päinvastoin. Myyjän pitäisi oppia kuuntelemaan ja kysymään oikeita kysymyksiä, jotta asiakkaan tarpeet pystyttäisiin kartoittamaan mahdollisimman hyvin. Tämän tyyppinen asiakaskohtaaminen onkin introvertin vahvuuksia, joka tyyppillisesti on erinomainen kuuntelija. Myynnin taustalla on myös paljon analytiikkaa ja pohdintaa, jotka molemmat tukevat introvertin työskentelytapoja.

Voin siis todeta löytäneeni vastauksen siihen, voiko introverttina pärjätä myyntityössä ja se on: kyllä. On varmasti introverteja, jotka eivät myyntityössä pärjäisi, mutta niin on myös ekstroverteja, jotka eivät pystyisi tekemään myyntityötä. Tämä ei kuitenkaan pois sulje sitä, etteivätkö jotkut henkilöt, jotka kokevat itsensä introvertiksi voisi olla myyntityössä erinomaisia. Kukaan ei ole myöskään täysin introvertti tai täysin ekstrovertti. Meillä voi hyvin olla osaamista molemmista sekä heikkouksia molemmista temperamenttityypeistä. Kukaan ei voi väittää, että rauhallisessa, hiljaisessa työssä ei ekstrovertti pärjäisi, tai nopeatempoisessa sosiaalisessa työssä introvertti, sillä temperamenttityyppi ei kerro osaamisestamme mitään. Se kertoo lähinnä siitä, mistä pidämme ja mistä emme. Seuraava kysymys olisikin ehkä se, kuinka moni viihtyy työssä, joka on ehkä luokiteltavissa epäsovivaksi temperamenttityylillemme. Vaikka työssä pärjäisi erinomaisesti, ei se kerro siitä, viihtyykö siinä. Tähän en kuitenkaan opinnäytetyössäni lähtenyt syventymään.

7.2 Kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset

Tämä minun opinnäytetyöni on vasta pintaraapaisu siihen, miten introversio ja myyntityö kohtaavat. Minusta aiheella on kuitenkin enemmänkin potentiaalia, sillä temperamenttityypeistä puhuminen on yleistynyt, ja ihmiset ovatkin yhä enemmän kiinnostuneita tutki-
maan sitä, millaisia he ovat ja miten se tieto auttaa heitä esimerkiksi itsensä kehittä-
misessä tai työelämässä eteenpäin.

Koska oma tutkimukseni perustuu kirjallisuudesta kerättyyn tietoon, lähtisin tutkimaan tätä seuraavaksi henkilökohtaisten kokemusten perusteella. Tätä varten tulisi luoda hyvin suunniteltu kyselylomake, jonka avulla saadaan selvitettyä, kuinka moni vastaajista kokee itsensä introvertiksi ja kuinka moni ekstrovertiksi. Tutkimuksessa voitaisiin ensimmäiseksi kartoittaa se, mikä temperamentti tyypeistä on eniten samaistuttava ja tämän jälkeen lähdeittäisiin kartoittamaan myyntityössä viihtymistä ja pärjäämistä. Minusta olisi hyvä ottaa tutkimukseen mukaan niin introvertiksi, kuin ekstrovertiksikin itsensä kokevat ihmiset, jotta näiden tuloksia olisi mahdollista vertailla keskenään. Jos henkilö kokee itsensä tasapuolisesti molemmiksi eli ambivertiksi, jättäisin mahdollisesti nämä ulos tutkimuksesta. Ainoa tieto minkä siitä toki tahtoisin ottaa talteen, on se, miten iso osuus tutkimukseen osallistujista kokee itsensä ambivertiksi verrattuna introverttien ja ekstroverttien määrään. Olisi mielenkiintoista nähdä, pitävätkö ennakkoluulot paikkaansa työelämässä vai löytyisikö kyselyn avulla yllättäviä tuloksia. Rubanovich onkin kirjallisuudessaan maininnut, ettei myyjäksi synnytä, vaan siihen voi oppia. Tämä minusta on eräänlainen voitto introverteille, jotka eivät välttämättä luonnostaan ole sosiaalisia ja puheliaita, jollaisiksi myyjät voidaan usein kokea.

Aihe on kuitenkin melko haastava tutkimuksen aihe, sillä temperamenttityypit ovat osa psykologiaa, ja ilman psykologian tutkintoja on niitä varmastikin vaikeaa täysin ymmärtää. Vaikka myös minä pyrin käyttämään lähteissäni psykologian kirjallisuutta, oli siitä saamani opit, ja keräämäni tieto opinnäytetyötä varten todella suurpiirteistä. Tämä tietenkin on ymmärrettävää, sillä opinnäytetyöni keskiössä ei ollut psykologia vaan myyntityö. Jotta tutkimus olisi vielä luotettavampi, saattaisin lähteä jopa hakemaan tukea ja apua psykologiaa opiskelevalta henkilöltä. Tämän avulla ainakin voisi välttyä jonkinlaisilta virheiltiltä puhuttaessa erilaisista temperamentti tyypeistä.

Hieman erilainen tutkimus aiheesta voisi olla myös lähteä tutkimaan temperamentti tyyppejä työelämässä tai myyntityössä eri kulttuureissa. Itse keskityin vain länsimaalaiseen kulttuuriin ja siihen, miten temperamentti tyytit koetaan meillä. Olisikin mielenkiintoista lukea samantyyppistä tutkimusta siitä, miten esimerkiksi Aasian maissa introversio koetaan työelämässä ja onko siellä siitä peräti enemmän hyötyä, mitä meidän kulttuuriimme verrattuna. Tai vaihtoehtoisesti sitä, miten hiljaisia meidät suomalaiset saatetaan kokea Yhdysvalloissa, jossa introversiota pidettiin lähes sairautena. Saattaisi kuitenkin olla liian laaja aihe lähteä tutkimaan temperamentti tyyppejä kaikkien eri mantereiden välillä ja tutkimus pitäisikin rajata niin, että vertaisi vain kahta eri kulttuuri tyyppiä keskenään. En osaa sanoa löytyisikö tästä miten paljon kirjallisuutta, mutta aihe ehdottomasti voisi kiinnostaa monia. Siitä hyötyisivät eniten varmasti henkilöt, jotka suunnittelevat työskentelyä eri maissa.

7.3 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäyteydessäni oli ikään kuin kaksi osaa, joita lähdin yhdistämään. Minulle introversio oli aiheena uusi, olen lukenut jonkin verran siitä, mitä introversiolla ja ekstroversiolla tarkoitetaan, mutta tieteellinen määritelmä ei ollut minulle kovinkaan tuttu. Olin lukenut aiheesta sen verran, että pystyn kuitenkin tunnistamaan itseni introvertiksi. Oma käsitykseni myyjästä, varsinkin ennen myynnin koulutusohjelman aloittamista oli se, että he ovat ulospäinsuuntautuneita ja puheliaita ekstroverttejä. Tästä syystä tahdoinkin niin itseni, kuin muiden tätä opinnäytetyötä lukevien introverttien kannalta selvittää, miten introvertti voisi pärjätä myyntityössä, vai onko tämä mitenkään mahdollista. Jonkinäköiseen lopputulemaan tahdoin päästä. Suurin oppiminen oli varmasti siinä, kun aloin selvittämään sitä, miten introvertit pärjäävät työelämässä, ja mitä siitä aiheesta oli kirjoitettu. Oli mielenkiintoista lukea, miten tietyt stereotypiat eivät pidä paikkaansa laisinkaan. Vaikka temperamenttityypit ovat synnynnäisiä, ei se tarkoita sitä, etteikö erilaisia taitoja, jotka tuntuvat haasteelliselta oman temperamenttityypin kannalta, voisi oppia. Myyntityö oli minulle aiheena jo tuttu, sillä sitä on tullut opiskeltua nyt noin kolme vuotta. Siitä oli selkeää rakentaa pohja, johon lähdin viittaamaan introvertin erilaisilla ominaisuuksilla, joita voidaan lukea niin vahvuuksiksi kuin heikkouksiksikin. Kuitenkin introversion liittäminen tähän aiheeseen toi minulle uuden näkökulman tarkkailla sitä, millainen myyjän ja myyntityön tulisi olla. Koska suoranaisesti näiden kahden asian yhteyttä ei kuitenkaan ole juurikaan tutkittu, suurin oppiminen tulikin siinä, kun tätä asiaa lähti pohtimaan itse ja yhdistämään eri lähteistä saatua tietoa.

Olen melko tyytyväinen oppimistuloksiini. En ehkä odottanut aivan sellaisia tuloksia mitä opinnäytetyössäni sain, ja se oli mielestäni upeaa. Mieleni muuttui melko paljon siitä, millaisilla ennakkokäsityksillä lähdin tätä tutkielmaa rakentamaan. Jos olisin kirjoittanut tämän täysin omien pohdintojen ja tulkintojen kannalta, olisi lopputulema ollut varsin erilainen. Kirjallisuutta tutkimalla sain kuitenkin uusia näkökulmia asiaan liittyen ja mielipiteeni muuttui, mitä pidemmälle opinnäytetyötäni pääsin. Kun kerroin läheisilleni siitä, että hain opiskelemaan myyntiä olivat reaktiot ehkä hieman yllättyneitä. Moni ajatteli, ettei se sopisi minulle laisinkaan, sillä vaikutan jo ulospäin hyvin introvertilta ihmiseltä ja näin ollen en ole ehkä sen tyyppinen, jollaiseksi myyjät yleensä koetaan. Olin itse myös samaa mieltä, mutta mukavuusalueelta poistuminen vaikutti repäisevältä idealta ja opin itsestäni paljon opintojen aikana. Tämä lopputyö oli ehkä jopa hyvä tapa päättää opiskeluni, sillä tässä tiivistyy hyvin se, millä asenteella itse lähdin opiskelemaan ja miten väärässä oppisinkaan olevani.

Lähteet

Bergström, S. & Leppänen, A. 2003. Yrityksen asiakasmarkkinointi. 8. uud. p. Helsinki: Edita Prima.

Cain, S. 2012. Hiljaiset: Introverttien manifesti. Helsinki: Avain.

Erikson, T. 2018. Idiootit ympärilläni: Kuinka ymmärtää muita ja itseään. Atena

Finkle, J. 2019. The introvert's Complete Career Guide. Brilliance Audio

Hernberg, K. 2020. Asiantuntija epä mukavuusalueella - Kirja sinulle, joka inhoat myymistä. Alma Talent

Jonkman, L. 2019. Introvertit: Työpaikan hiljainen vallankumous. Atena

Keltikangas-Järvinen, L. 2016. Hyvät tyypit - Temperamentti ja työelämä. WSOY

Keltikangas-Järvinen, L. 2019. Ujot ja introvertit. WSOY

Keltikangas-Järvinen, L. 2008. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. Helsinki: WSOY.

Keltikangas-Järvinen, L. 2009. Temperamentti: ihmisen yksilöllisyys. Helsinki: WSOY.

Kenner, K. & Leino, S. 2020. #Myyntikirja: Menesty uuden ajan B2B-myyntissä. Alma Talent

Löhken, S. 2016. Hiljaisissa on voimaa: Miten introvertti pärjää ekstroverttien maailmassa? Into Kustannus

McCord, M. A. & Joseph, D. L. 2020. A framework of negative responses to introversion at work. *Personality and Individual Differences* (161), 1–10

Oulasmaa, M. & Pesonen, M. 2020. Tunnista tyyppisi - Löydä itsesi ja muiden parhaat puolet. Helsinki: Otava

Parvinen, P. 2013. Myyntipsykologia – Näin meille myydään. Docendo.

Pollard, M., Lewis, D. 2018. The introverts Edge: How the quiet and shy can outsell anyone.

Roloff, L. 2015. Introvertti viihtyy itsekseen. Ylen artikkeli. Luettavissa: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/03/23/introvertti-viihtyy-itsekseen> Luettu: 8.9.2021

Rubanovitsch, M.D. 2014. Myy enemmän – myy paremmin. Imperial Sales.

Salminen, A. 2011. Mikä kirjallisuuskatsaus? Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin. Vaasan yliopiston opetusjulkaisu.

Tikkanen, A. 2016. Introverttina työelämässä. (Pro gradu -tutkielma) Jyväskylän yliopisto

Vuokko, P. 2003. Markkinointiviestintä – merkitys, vaikutus ja keinot. Porvoo: WS Bookwell.