

Please note! This is a self-archived version of the original article.

Huom! Tämä on rinnakkaistalenne.

To cite this Article / Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Jokiniemi, S. & Parikka, M. (2022) Ryhdy sinäkin tunnetaitavaksi energiavarkaaksi. Myynnin ja Markkinoinnin ammattilaiset -blogi, 25.11.2022.

URL: <https://mma.fi/ajankohtaista/blogi/ryhdy-sinakin-tunnetaitavaksi-energiavarkaaksi/>

25.11.2022

Kirjoittaja

Sini Jokiniemi & Mikko Parikka

Ryhdy sinäkin tunnetaitavaksi energiavarkaaksi



Hyvinvointimme ihmisinä pohjaa arvostavaan, reiluun, huomioivaan ja osallistavaan vuorovaikutukseen sekä myönteisen yhteyden luomiseen muiden kanssa. Miten hyvin tämänkaltainen inhimillisyys toteutuu tänä päivänä myynnin arjessa?

Järjestimme Tampereen ammattikorkeakoulussa tänä vuonna jo kymmenennen SalesDayn. Juhlakerran teema – Inhimillinen taajuus myynnissä – innosti vajaata 600 myynnin nykyistä ja tulevaa ammattilaista ilmoittautumaan mukaan. Ennen webinaaria kysyimme myynnin ammattilaisilta, miten inhimillinen myynti toteutuu heidän omassa työarjessaan. Kyselyyn osallistui 82 vastaajaa (49 myyjää ja 33 myynnin esihenkilöä). Kokosimme avaintulokset tähän blogiin.

Lisää virtaa ja hyvää boogia

SalesDay-ennakkokyselyn tuloksista kävi ilmi, että yhdestä asiasta myynnin esihenkilöt ja myyjät ovat liikuttavan yksimielisiä: myönteiset kohtaamiset arjessa ovat avain hyvinvoinnin

ja henkisen jaksamisen vahvistumiseen. Tällaisten myönteisten kohtaamisten syntyminen vaatii sitä, että laitamme tunnetaitomme peliin. Webinaarissa esiintynyt **Jussi Rissanen** kutsuu tällaisia tunnetaitoja kohtaamiskyvykkyydeksi – mitä sinun kohtaamiskyvykkyydellesi kuuluu?

Välillä kannattaa myös hakeutua energiavarkaisiin. Löytyykö läheltäsi inspiroivia tyyppejä, joiden seurassa voimaannut, saat lisävirtaa, uskoa tulevaan ja hyvää fiilistä? Pyydä kahville, soita, lähetä viesti – jotta vuoden pimein aika sisältää myös riittävästi tuiketta.

Onko asiakasihminen eri ihminen kuin kollegaihminen?

Kyselymme vastaajat kokivat onnistuvansa varsin hyvin luomaan myönteistä yhteyttä asiakkaiden kanssa. Yllättäen samat vastaajat kuitenkin arvioivat, että myyntitiimin sisäisissä tapaamisissa myönteinen yhteys ei toteudu lainkaan yhtä hyvin. Jos vastaajilla kuitenkin on kohtaamiskyvykkyyttä asiakkaiden kanssa, voisiko tuota samaa kyvykkyyttä hyödyntää entistä enemmän myös kollegoiden kanssa?

Kyselyssä vastaajat saivat valita valmiilta listalta haluamansa määrän sellaisia asioita, jotka vahvistuvat myönteisten kohtaamisten ansiosta. 85 prosenttia myyjistä valitsi vaihtoehdon ”Sitoutuminen työnantajaan vahvistuu myönteisten kohtaamisten myötä”. Myynnin esihenkilöistä vain puolet teki saman valinnan. Onko todella näin, että esihenkilöt eivät samalla lailla näe myönteisen kohtaamisen voimaa alaisiinsa verrattuna?

Esihenkilöiden ja johtajien tunnetaidot ovat avainasemassa organisaatioissa. Erityisesti näiden roolien kautta mahdollistetaan positiivisten tunteiden syntymistä tiimeissä sekä turvallisen tunneilmapiirin rakentumista, mikä on menestyvien tiimien tuntomerkki. Todistusaineistoa tälle väittämälle löytyy muun muassa Googlen toteuttamasta [Aristoteles-tutkimuksesta](#), jossa teemaa tutkittiin 180 tiimin toiminnan kautta. Lisäksi tutkimukset ([Genos International](#)) osoittavat, että nimenomaan esihenkilöiden tunnetaitoihin panostaminen tukee organisaation menestystä ja tuottavuutta, niin euro- kuin työhyvinvointimittarien kautta tarkasteltuna.

Mitä myönteisempiä työyhteisön sisäiset kohtaamiset ovat, sitä enemmän tuottavia tunteita ihmiset ottavat niistä mukaansa muihinkin päivän tapaamisiin. Jos kohtaamiset jäävät laimeiksi tai negatiiviseksi, ihmiset lähtevät kuljettamaan niistä mukanaan ei-tuottavia tunteita muihinkin kohtaamisiin. Tuottavat tunteet synnyttävät lisää energiaa, kun taas ei-tuottavat tunteet syövät voimavaroja monin tavoin. Ja kuten tiedämme, hyvä työilmapiiri ja henkilöstökokemus heijastuvat suoraan asiakaskokemukseen.

Keinoja myynnin inhimillisen taajuuden vahvistamiseksi

Ennakkokyselyssä kartoitimme tapoja vahvistaa arvostavia, reiluja ja huomioivia kohtaamisia. Pyysimme vastaajia pohtimaan kolmea erityyppistä kohtaamista: oman esihenkilön, myyntitiimin sekä asiakkaiden kanssa.

Vastaajien mielestä yhteys esihenkilön kanssa vahvistuu eniten silloin, kun keskustelun ja yhteydenpidon määrä lisääntyy. Määrän lisäksi tarvitaan myös laatua eli keskustelujen tulisi olla avoimia ja rehellisiä sekä kannustusta ja tukea antavia.

Myönteinen yhteys vahvistuu myös sitä kautta, että esihenkilö osoittaa olevansa aidosti kiinnostunut alaisestaan ja pysähtyy kuuntelemaan, mitä sanottavaa alaisella on. Vastaajien tyytyväisyys myönteisen yhteyden laatuun esihenkilönsä kanssa vaihteli huomattavan paljon. Sovitaanhan, että hoidetaan tämä epäkohta heti kuntoon:

”Esimies voisi toivottaa edes hyvää viikonloppua.”

Myyntitiimissä myönteinen yhteys vahvistuisi parhaiten, jos kaikilla olisi avoin asenne keskustella, kuunnella ja oppia toinen toisiltaan. Samaten kokemusten, ideoiden ja tiedon jako tukisi kaikkia. Myös sosiaaliseen tukeen ja yhteenkuuluvuuteen liittyvät teemat olivat vastauksissa vahvasti läsnä: on tärkeää tukea ja kannustaa muita onnistumaan, iloita yhteisistä onnistumisista ja kehittää yhdessä tiiminä tekemistä yhteisten tulosten siivittämistä.

”Enemmän yhteistä tekemistä ja muiden toimintatavasta oppimista. Myyjät ovat liikaa edelleen yksinäisiä susia, jotka pitävät kiinni omista menetelmistään.”

Asiakkaita kohdatessa myönteinen yhteys vahvistuu osoittamalla aitoa kiinnostusta sekä henkilöä (asiakasta) että hänen edustamaansa yritystä kohtaan. Myönteistä yhteyttä voi parantaa myös kuuntelemalla asiakasta läsnäolevalla tavalla sekä osoittamalla rehellisyyttä, aitoutta ja arvostamista. Myös entistä monikanavaisempi viestintä (asiakkaan niin toivoessa) sekä fyysisten tapaamisten suosiminen etätapaamisten sijaan lisää myönteistä yhteyttä.

”Asiakkaan kuunteleminen, toisen ihmisen arvostaminen; sen korostaminen, että yhdessä ratkaistaan asioita.”

Miten sinä voisit vahvistaa inhimillistä taajuutta omassa työyhteisössäsi?

Poimimme ennakkokyselyn vastauksista kuusi oivalluttavaa löydöstä. Haluamme nyt tarjota nämä kuusi löydöstä virikkeeksi myös sinulle. Voisiko näitä kysymysten muodossa esitetyjä löydöksiä pyöritellä keskustellen myös teidän tiimitapaamisissanne ja pohtia, mitä te näistä teemoista ajattelette ja millä tavoin näihin panostaminen lisäisi inhimillisyyttä teidän myyntiarjessanne?

1. Haluammeko erottautua kilpailijoista siten, että kohtaamme asiakkaat entistä arvostavammalla ja reilummalla tavalla?
2. Meillä on taitoa kohdata asiakkaita arvostavalla ja kunnioittavalla tavalla, mutta miksi emme käyttäisi tuota taitoa enemmän myös kollegoidemme kanssa luodaksemme hyvää myynti-ilmapiiiriä?
3. Jos yrityksen strategiassa alleviivataan hyvinvoivaa yrityskulttuuria, millaisia kohtaamisia yrityksen ihmisten (johto, esimiehet, myyjät, asiantuntijat) välillä tulisi olla?
4. Kaikki painottavat luottamuksellisen ilmapiirin merkitystä, mutta miten se tehdään?
5. Asiakkaan arvopohjainen päätöksenteko – mitä se tarkoittaa, miten sitä voisi ymmärtää paremmin ja voisiko myyjä löytää myös asiakkaan kanssa yhteisiä arvostuksen kohteita?
6. Voisiko tämä päteä meilläkin: Myönteiset kohtaamiset tukevat hyvää myyntifilistä ja sitä kautta parempaa tuloksentekoa?

Yhdessä kohti inhimillisempää myyntielämää!

Blogin kirjoittajat

Sini on Tampereen ammattikorkeakoulun myynnin vuorovaikutuksen yliopettaja ja Mikko myynnin tunneälyvalmentaja Adeptus Partnersilta.



[Sini Jokiniemi](#)



[Mikko Parikka](#)