



Työn kehittäminen rahoitusalan asiakasvastaavana

Matias jukka

2023 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Työn kehittämien rahoitusalan asiakasvastaavana

Matias jukka

Liiketalous

Opinnäytetyö

Toukokuu, 2023

Matias Jukka

Työn kehittäminen rahoitusalan asiakasvastaavana

Vuosi 2023 Sivumäärä 41

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä ensimmäisenä tavoitteena oli kirjoittajan ammatillisen itseluottamuksen vahvistaminen etenkin asiakastapaamisissa rahoitusalan asiakasvastaavan tehtävässä. Muita opinnäytetyön tavoitteita olivat myynnin lisääminen ristiin myynnin kehittämisen ja aktiivisen asiakaskontaktointin keinoilla.

Opinnäytetyö toteutettiin päiväkirjamuotoisena autoetnografisella menetelmällä. Seurantajakson aikana kirjoittaja raportoi toimintaansa tehtävässään ja reflektoi toimintaansa viitekehyksen pohjalta viikoittaisissa viikkoanalyseissa. Kymmenen viikon seurantajakson päätteeksi kirjoittaja analysoi seurantajakson tapahtumia ja omaa kehitystään verraten opinnäytetyön tavoitteisiin.

Opinnäytetyön teoriaosuus käsitteli opinnäytetyön tavoitteiden mukaisesti itseluottamusta ja itsetuntoa, itseluottamuksen merkitystä asiakas tapaamisissa, myyntiä, myynnin strategioita ja asiakaskontaktointia.

Opinnäytetyön avulla kirjoittaja pystyi tarkastelemaan omaa toimintaansa ammatillisen itseluottamuksen kehittämisen kannalta sekä kehittämään omaa toimintaansa myynnillisissä tehtävissään teoriapohjan sekä oman reflektoinnin kautta. Lisäksi opinnäytetyön kirjoittaja laati itselleen ajatuskartan, jolla kirjoittaja voi myös jatkossa kehittää omaa ammatillista itseluottamustaan

Avainsanat: itseluottamus, rahoitusala, myynti, myyntistrategia

Matias Jukka

Developing work as a account manager in the financial sector

Year	2023	Pages	41
------	------	-------	----

The first objective of this diary-style thesis was to strengthen the author's professional self-confidence, especially in client meetings as a account manager in the financial sector. Other objectives of the thesis were to increase sales through a cross sales development and active customer contact.

The thesis was carried out in the form of a diary using an autoethnographic method. During the follow-up period, the author reported on his activities in the assignment and reflected on his activities in weekly analyses based on the theory base. At the end of the ten-week follow-up period, the author analyzed the events of the follow-up period and his own development in relation to the objectives of the thesis.

The theoretical part of the thesis dealt with self-confidence and self-esteem, the importance of self-confidence in customer meetings, sales, sales strategies, and customer contact.

The thesis enabled the author to examine his own activities as a channel for developing professional self-esteem and to develop his own activities in sales through the theoretical basis and his own reflection. In addition, the author of the thesis created a mind map for himself, which the author can also use in the future to develop his own professional self-esteem.

Keywords: self-confidence, financial sector, sales, sales strategy

Sisällys

1	Johdanto	7
1.1	Toimeksiantaja	7
1.2	Asiakasvastaavan rooli	8
1.3	Ammatillinen itseluottamus	9
1.4	Myyntityö	9
1.5	Ristiinmyynti	10
1.6	Asiakaskontaktointi	10
2	Nykytilan analyysi	11
2.1	Nykyinen työ	12
2.2	Oman osaamisen arviointi ja kehittyminen	12
2.3	Sidosryhmät	13
2.4	Vuorovaikutustaidot	14
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet	15
2.6	Opinnäytetyön toteutus	16
3	Päiväkirjaraportointi	17
4	Yhteenveto ja pohdinta	35
4.1	Ammatillisen itseluottamuksen kehitys	36
4.2	Ajatuskartta itseluottamuksen kehittämiseen	37
4.3	Myynnin kehitys	38
	Lähteet	40
	Kuviot	41

1 Johdanto

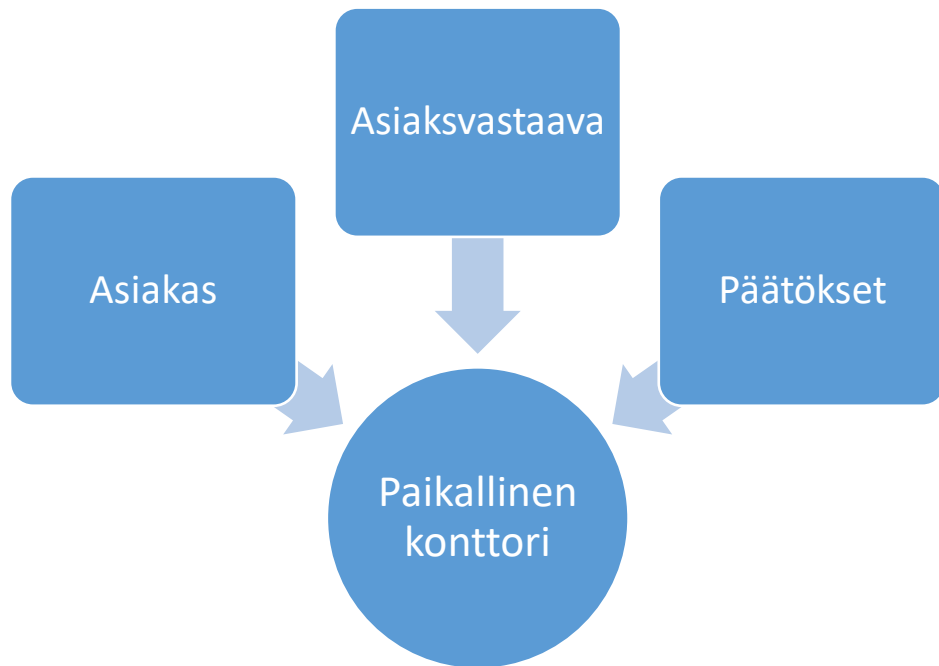
Tämä päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö toteutettiin kymmenen viikon seurantajakson aikana. Seurantajakson aikana raportoin päivittäin päiväkirjamuotoisesti päivittäisistä tehtävistäni asiakasvastaavana Handelsbankenissa. Opinnäytetyön ensimmäisenä tavoitteena oli kehittää omaa ammatillista itseluottamusta asiakastapaamisissa. Toisena tavoitteena oli myynnin lisääminen ristiinmyynnin kehittämisen kautta. Kolmantena tavoitteena oli myynnin lisääminen aktiivisen asiakskontaktoinnin kautta. Seurantajakson aikana seurasin omaa kehitystä opinnäytetyön tavoitteiden mukaisesti ja reflektoin omaa kehitystä viikoittaisissa viikkoanalyseissä sekä reflektoin toimintaani teoriapohjan kautta.

Opinnäytetyön toteutus ajoittui talvelle/keväälle 2023 ja kymmenen viikon päiväkirjamuotoinen seurantajakso ajoittui aikavälille 6.2.2023-14.4.2023. Seurantajakson aikana viikon tapahtumia on käsitelty myös teorian pohjalta jokaisen viikon päätteeksi.

Opinnäytetyön aihe on valittu oman mielenkiinnon sekä itse työssä havaittujen kehityksen kehityskohteiden perusteella. Ammatillisen itseluottamuksen kehittämisen valinta opinnäytetyön tavoitteeksi oli luonnollinen valinta, sillä uudessa tehtävässä itseluottamuksen taso ei ole korkeimmillaan. Lisämyynnin kehittäminen ristiin myynnillä ja aktiivisella asiakaskontaktoinnilla valikoituivat aiheeksi osittain tämän hetkisen markkinatilanteen vuoksi, jolloin kysyntä on normaalia matalammalla sekä oman henkilökohtaisen mielenkiinnon myyntityöhön vuoksi.

1.1 Toimeksiantaja

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Svenska Handelsbanken Ab, Suomen sivukonttoritoiminta. Handelsbanken on yksi pohjoismaiden suurimmista pankeista, jonka konttoriverkosto ulottuu Suomen lisäksi Ruotsiin, Isoon-Britanniaan, Alankomaihin ja Norjaan. Asiakastyytyväisyys on ollut Handelsbankenin tapa erottua kilpailijoista jo vuosia. Korkean asiakastyytyväisyyden taustalla on Handelsbankenin hajautettu toimintatapa. Kuviossa 1 on esiteltyä Handelsbankenin hajautettu toimintatapa.



Kuvio 1, Hajautettu toimintamalli

Hajautettu toimintatapa tarkoittaa, että päätöksiä ei tehdä keskitetysti vaan päätökset tehdään lähellä asiakasta paikallisessa konttorissa, jossa asiakkaan oma asiakasvastaava tuntee asiakkaan tilanteen. Handelsbanken on myös yksi Euroopan kustannustehokkaimmista pankeista sekä yksi vakaimmista. (Handelsbanken 2023.)

1.2 Asiakasvastaavan rooli

Asiakasvastaavan tehtäviin kuuluvat kaikissa henkilöasiakkaiden pankkiasioinnin tehtävät päivittäispalveluiden kuten verkkopankin ja tilien avauksesta henkilöasiakkaiden rahoitukseen sekä sijoitusneuvontaan. Monipuolisten tehtävien sekä alati muuttuvan sääntelyn vuoksi itsensä kehittäminen sekä jatkuva oppiminen ja opiskelu ovat tärkeä osa asiakasvastaavan tehtävässä.

Asiakasvastaavan tehtävässä on tärkeää huolellisuus ja tarkkuus. Työssä käsitellään ihmisten raha-asioita sekä henkilötietoja, joiden käsittelyssä huolellisuus ja tarkkuus ovat erityisen tärkeässä asemassa.

Asiakasvastaavan asiantuntijan tehtävissä on oltava ajan tasalla rahoitusmarkkinoiden kehityksestä sekä talouden tilanteesta ja kehityksessä. Asiakkaat luottavat saavansa asiakasvastaavilta ajankohtaista sekä paikkaansa pitävää neuvontaa, jonka vuoksi oma perehtyminen ajankohtaisiin talouden tapahtumiin ja markkinoihin on tehtävässä tärkeää. Oma mielenkiinto talouselämää kohtaan auttaa motivaation säilyttämisessä sekä merkityksellisen neuvonnan annossa asiakkaille.

1.3 Ammatillinen itseluottamus

Itseluottamuksen perimmäinen merkitys on tietoisuus omista vahvuuksista ja arvokkaista ominaisuuksista sekä käyttäytyminen tavalla, joka välittää tämän ympärillä oleville henkilöille. Itseluottamus on yksi parhaista selityksistä yksittäisten ihmisten onnistumisista, oli kyse sitten uralla etenemisestä, myyntityöstä tai opinnoista. Itseluottamuksella on merkittävä vaikutus minkälaisia tavoitteita ihminen asettaa itselleen, kuinka aktiivisesti ihminen toimii näiden tavoitteiden eteen ja kuinka paljon ihminen panostaa tähän työhön. (Kolan Professional 2023; Rauhala, Leppänen & Heikkilä 2013, Luku 3.4.)

Itseluottamus on myös motivaation näkökulmasta yksi keskeisimmistä ihmistä energisoivista tekijöistä. Motivaatio ei ole ihmisen ominaisuus vaan voima, joka muuttuu jatkuvasta ja johon ihminen voi itse vaikuttaa. Taustalla on ajatus, että ihmisen sisäinen motivaatio pysyy yllä ympäristössä, joka tarjoaa mahdollisuuden kolmen psykologisen perustarpeen tyydyttämiseen. Näitä perustarpeita ovat: pätevyys, yhteenkuuluvuus ja itsemäärääminen. Sisäisellä motivaatiolla tarkoitetaan tilaa, jossa työntekeä on mielekästä ja innostavaa ja jossa tehtävät tuntuvat palkitsevilta (Rauhala, Leppänen & Heikkilä 2013, Luku 3.4.)

Viimeaikaiset tutkimukset ovat osoittaneet, että ihmiset suoriutuvat heikosti tilanteessa, jossa heiltä odotetaan heikkoa suoriutumista ja heidän suorituskäytöksensä kärsii tästä negatiivisesta mielentilasta. Toisaalta, kun heiltä odotetaan hyvää suoritusta, heidän suorituskäytöksensä paranee huomattavasti. Sama henkilö siis voi käyttäytyä eri tavalla riippuen odotuksista. (Kaplan Professional 2023.)

Ammatillista itseluottamusta tarvitaan työpaikalla. Hyvä ammatillinen itseluottamus tekee sanoista ja teoista varmempia, jonka myötä sinuun suhtaudutaan vakavammin. Hyvä ammatillinen itseluottamus saa ryhtymään todennäköisemmin uusiin ja haastavampiin projekteihin tai tehtäviin, joka taas rohkaisee tavoittelemaan ja saavuttamaan uusia tavoitteita. Ammatillinen itseluottamus auttaa kommunikoimaan tehokkaammin, itseluottamuksen ansiosta voit puhua ytimekkäästi ja selkeästi. (Kaplan Professional 2023.)

1.4 Myyntityö

Myyntityö on markkinointiviestinnän muoto, jossa yrityksen edustaja on yhteydessä asiakkaisiin ja kertoo yrityksestä sekä sen tuotteista ja palveluista, vaihtoehtoisesti asiakas voi myös olla ensin yhteydessä yritykseen. Myyntityötä voidaan tehdä asiakkaan kanssa puhelimesta, yrityksen omissa toimitiloissa tai myyntikäyntinä asiakkaan luona. Yleensä uusasiakas hankinnassa ensimmäinen kontakti asiakkaaseen otetaan puhelimitse ja yritetään herättää asiakkaalle mielenkiinto ja sopia tapaaminen. (Osaava yrittäjä 2023.) Asiakasvastaavan työssä uusasiakas hankinta tapahtuu useimmiten ensin asiakkaan

yhteydenotosta esimerkiksi lainahakemuksen kautta, jonka jälkeen otan asiakkaaseen puhelimitse yhteyttä ja sovin tapaamisen asiakkaan kanssa.

Myyntityö vaatii työntekijältä paljon. Myyntityössä tulee olla keskittymiskykyä, halua keskustella erilaisten ihmisten kanssa, stressinsietokykyä sekä itseluottamusta. Myyntityössä pitää jokainen kontakti asiakkaan kanssa hoitaa hyvin. Myyntityössä voi mieliala vaihdella paljon tapaamisten välillä, ensimmäinen asiakas voi olla erittäin mukava ja seuraa hyvinkin epä mukava. Tunnelma voi myös muuttua kesken tapaamisen. Myyntityö vaatii myös kykyä nollata edellisen tapaamisen tapahtumat ja siirtymään seuraavaan uudella energialla. (Vuorio 2008, 22-23.)

1.5 Ristiinmyynti

Ristiinmyynti on myynti strategia, jonka tarkoituksena on kasvattaa kokonaisyntiä. Ristiinmyynti voi olla hyvinkin yksinkertaista, yhtenä esimerkkinä on lisäjuoman tai ateriatarjoituksen tarjoaminen asiakkaalle pikaruokaravintolan kassalla. Ristiinmyynnissä ideana on tarjota asiakkaalle mahdollisuus ostaa muita oheistuotteita tai muita tuotteita, jotka sopivat asiakkaalle perustuen asiakkaan jo valitsemaan tuotteeseen tai mitkä voisivat muuten sopia asiakkaalle esimerkiksi asiakkaan kanssa käydyn keskustelun pohjalta. (TIEKE 2023.) Rahoitustuotteiden myynnissä myös ristiinmyyntiä tehdään. Yleisesti asiakkaan kanssa keskustellessa rahoituksesta tarjotaan esimerkiksi vakuutus tuotteita ja säästämisen ja sijoittamisen tuotteita. Ristiinmyyntiin liittyy myös termi upselling. Upselling tarkoittaa, että asiakkaalle esitellään hieman kalliimpaa korvaavaa tuotetta tai palvelua kuin mitä asiakas oli alun perin aikeissa ostaa. (TIEKE 2023.)

Näiden myyntistrategioiden taustalla on ajatus, että myyjä ei passiivinen toimeksiantojen toteuttaja asioidessaan asiakkaan kanssa vaan aktiivinen toimija. Myyjän tehtävänä on vaikuttaa asiakkaan ostopäätökseen, mikä taas edellyttää luottamuksellisen suhteen syntymistä asiakkaan ja myyjän välillä. Kosko myyjän tehtävä on saada asiakkaan käyttämään rahaansa muuhunkin kuin mitä asiakas itse oli alun perin suunnitellut, myyjän tulee pystyä perustelemaan asiakkaalle selvästi, miksi hänen tulisi toimia näin. Mikäli myyjä ei pysty perustelemaan tätä asiakkaalle tarpeeksi selvästi, myyjän toiminta voi vaikuttaa asiakkaasta painostavalta ja aggressiiviselta. Tämä edellyttää myyjältä hyvää tuntemusta myymistään tuotteistaan sekä tuntemusta asiakkaan mieltymyksistä ja tarpeista. (TIEKE 2023.)

1.6 Asiakaskontaktointi

Asiakkaan kanssa puhelimesta keskusteltaessa myyjän puhe voi helposti yltyä yksipuoliseksi keskusteluksi eli myyjä alkaa esittämään vain myyntipuhetta itselleen eikä asiakkaan kanssa käydä varsinaisesti keskustelua. Myyjän soittaessa asiakkaalle olisi myyjän hyvä kuvitella keskustelukumppaninsa olevan paikan päällä myyjän kanssa ja keskustella hänen kanssansa.

Puhelimessa ei voi käyttää samanlailla elekieltä kuin kasvotusten käytävässä keskustelussa, joten puhelimesta on keskityttävä puhumiseen sekä äänellisten tehokeinojen käyttämiseen. Asiakkaan kanssa keskusteltaessa puhelimesta on muistettava käyttää sellaista kieltä, jota molemmat, niin myyjä kuin asiakas ymmärtävät. Puhelimesta on myös muistettava puhua hieman normaalia rauhallisemmin ja selkeämmin. Puhelimesta myyjän tärkein väline on ääni. Äänen käytössä myyjän tulee kuulostaa puhelimesta kohteliaalta, innostuneelta sekä myönteiseltä. Muita seikkoja, johon tulee kiinnittää huomiota puhelimesta ovat äänen voimakkuus, sanojen painotukseen, puheen nopeuteen sekä taukojen pitämiseen. (Leppänen 2007, 60-61.)

Asiakkaan kanssa keskusteltaessa puhelimesta myyjän on syytä olla käyttämättä puheessaan epätarkkoja ilmauksia, monimutkaisia lauseenrakenteita ja sanoja sekä sivistyssanoja. Pahin virhe mitä puhelimesta asiakkaan kanssa voi tehdä on jättää asiakkaan vastaukset kuuntelematta. Tämä yleensä johtaa puhelun pikaiseen päättymiseen. Puhelimesta pätee sama lainalaisuus kuin kasvotusten käytävässä keskustelussa: jokainen asiakas on yksilö, jonka vuoksi myös jokainen puhelu tulee olla yksilöllinen asiakkaan mukaisesti. (Leppänen 2007, 62.)

Kun asiakas tavoitetaan puhelimitse, myyjän on muistettava, että asiakas kannattaa aina pyrkiä tapaamaan kasvotusten, mikäli se on mitenkään mahdollista. Puhelinta tulisi siis käyttää pääsääntöisesti myynnin käynnistämisen välineenä kutsuessa asiakas tapaamiseen. Asiakas kannattaa pyrkiä tapaamaan kasvotusten, koska asiakkaan on paljon helpompi antaa kielteinen vastaus puhelimesta, yleensä hyvinkin nopeasti. Kun asiakkaan kanssa sopii tapaamista kannattaa asiakkaalle esittää vaihtoehtoja tapaamisen ajankohdasta, joista asiakas voi siten itse valita hänelle sopivan. (Leppänen 2007, 62-63.)

Myyjän ei tule podeta puhelinkammoa, vaan myyjän tulee pystyä soittamaan rohkeasti myös täysin uusille henkilöille. Puhelimitse soittamalla tavoittaa varmasti oikean henkilön kenet halusikin tavoittaa. Henkilökohtaisella asiakkaiden lähestymisellä saa paljon parempia tuloksia kuin mainospostilla. Kun asiakasta lähestyy henkilökohtaisesti asiakas myös keskittyy hänelle suunnattuun puheluun kuin näihin mainoskirjeisiin. (Leppänen 2007, 63-64.)

2 Nykytilan analyysi

Tässä luvussa käyn läpi nykytilanteen omasta osaamisestani, nykyisistä tehtävistäni asiakasvastaavana, sidosryhmiä, joiden kanssa olen säännöllisesti tekemisissä tehtävässäni, vuorovaikutustaitoja sekä opinnäytetyön tavoitteet. Opinnäytetyön seurantajakson lopuksi reflektoin omaa kehitystäni verrattuna seurantajakson alkutilanteeseen, joka kuvataan tässä luvussa.

2.1 Nykyinen työ

Urani Handelsbankenilla alkoi vuonna 2021 joulukuussa kun sain harjoittelijan paikan Keski-Uudenmaan konttorilta Keravalla. Aiempaa kokemusta finanssialasta minulla ei tuolloin ollut, mutta ala oli kiinnostanut minua jo jonkin aikaa. Aluksi tehtäviini kuului asiakasneuvonta päivittäisasioinnissa, puhelimeen vastaaminen sekä muut konttorin tulitehtävät. Oman osaamisen kehittyessä tehtäväni tulivat monipuolisemmiksi ja sain enemmän vastuuta. Siirryin 2022 kesäksi Hyvinkään konttorille kesäapulaiseksi, jolloin sain myös ensikosketuksen rahoituksen puolelle. Sain tehtäväksi yksinkertaisempia rahoituksen tehtäviä kuten opintolainoja sekä yksinkertaisia lainan muutoksia.

Syyskuussa 2022 palasin takaisin Keski-Uudenmaan konttorille, tällä kertaa asiakasvastaavan tehtävään. Asiakasvastaavan tehtävissä vastaan oman asiakassalkkuni pankkiasioinnista, tähän kuuluvat esimerkiksi rahoitus, sijoitukset sekä muu neuvonta liittyen päivittäiseen pankkiasiointiin.

2.2 Oman osaamisen arviointi ja kehittyminen

Enenen nykyiseen tehtävään siirtymistä, minulla oli kokemusta finanssialalla ja Handelsbankenissa yhdeksän kuukauden verran. Tänä aikana olin hyvin sisäistänyt jo päivittäisasiointiin liittyvät tehtävät sekä päässyt kurkistamaan henkilöasiakas rahoituksen puolelle. Nyt neljän ensimmäisen kuukaudenaikana asiakasvastaavana koen selviäväni yksinkertaisista rahoituksista ilman neuvontaa ja toimintani varmaksi. Monimutkaisimmissa tapauksissa joudun turvautumaan kollegoiden neuvoihin, neuvoja onneksi saa ja koen, että tiimissämme jokainen neuvoo mielellään.

Kun työstän monimutkaisempaa asiakkuutta, joudun keskittymään enemmän rahoituksen toteuttamiseen ja miettimään tarkemmin millä ehdoilla voisin lähteä tarjoamaan lainaa. Tämä keskittyminen perusasioihin syö myös keskittymistä asiakaskokonaisuuteen ja täten myös lisämyynnin mahdollisuuksiin. Tässä on myös yksi opinnäytetyöni tavoitteista, eli ammatillisen itseluottamuksen lisääminen asiakastapaamisissa ja neuvotteluissa. Tämän myötä voin keskittyä tarjoamaan asiakkaille kokonaisvaltaisempaa kokonaisuutta tuotteistamme, kun kaikki keskittyminen ei mene pelkästään rahoituksen puoleen.

Oman ammatillisen kehittymisen alkuvaiheessa ollessani huomaan myös, että oman ajatuksen esittäminen ja argumentointi on ajoittain haastavaa. Vaikka itse olisikin oikeassa, kuinka tilanteessa tulisi toimia tai miten jokin asia menee, silti epävarmuus helposti saa epäilemään itseään ja näin asia saattaa jäädä esittämättä esimerkiksi asiakkaalle ja näin myös todennäköisesti jää oman ehdotuksen tuoma lisämyynti toteutumatta.

Nykyisen osaamisen suurimpana kehittävänä asiana näen tällä hetkellä toistojen saamisen niin asiakaskohtaamisissa kuin myös teknillisemmissä tehtävissä kuten lainan valmistelun ja siihen liittyvä regulaatio ja säännökset. Asiakasvastaavan usein jokaisessa asiakaskokonaisuudessa on joitakin eroja toisiinsa, jotka tuovat aina omia haasteitaan etenkin rahoituksessa. Näiden kaikkien tilanteiden ja variaatioiden opettelemien teorian kautta olisi hyvin työlästä ja aikaa vievää, sekä paras oppi tulee yleensä juuri itse tekemällä.

2.3 Sidosryhmät

Pankissa asiakasvastaavan työssä on tekemisissä sisäisten sekä ulkoisten sidosryhmien kanssa. Alla olevassa kuviossa on hahmotelmaa pääasiallisista sidosryhmistä, joiden kanssa olen tekemisissä päivittäisissä tehtävissäni.



Kuvio 2, Ulkoiset ja sisäiset sidosryhmät

Sisäisiin sidosryhmiin lukeutuvat luottotarkastusyksikkö, Handelsbankenin sisäinen konttorituki sekä asiakaspalvelu. Luottotarkastusyksikkö on vahvasti mukana asiakasvastaavan ydin tehtävässä eli yksityishenkilö rahoituksessa. Luottotarkastusyksikkö tekee jokaiseen luottoon tarkastuksen, jolla varmistetaan, että luotto on tehty regulaation mukaan sekä, että luotto

täyttää Handelsbankenin luottolaatu vaatimuksen. Luottotarkastusyksikkö toimii myös apuna, mikäli luotonmyöntö prosessissa ilmenee ongelmia, joiden ratkaisuun ei itse löydä ratkaisua.

Sisäinen tuki on neuvomassa konttorilaisia ohjelmien sekä muiden ongelmien kanssa, joita päivittäisessä työssä saattaa ilmetä. Työssä käytettävistä ohjelmista osaa saatetaan esimerkiksi käyttää harvoin, jolloin kun ohjelmaa tarvitaan käyttämiseen yleensä apua. Asiakastuki on tärkeä sidosryhmä konttorin ja asiakkaiden välillä. Asiakas on monesti yhteydessä ensimmäisenä asiakaspalveluumme. Asiakaspalveluumme monia asiakkaita voidaan auttaa suoraan, mikä vapauttaa taas konttorilla asiakasvastaavilta aikaa omiin pääasiallisiin tehtäviin. Mikäli asiakkaiden asiaa ei pystytä ratkaisemaan asiakaspalvelun toimesta seuraa askel on useimmiten yhteys konttoriin ja asiakkaan asiakasvastaavaan, jota kautta asiakas saa yhteyden omaan asiakasvastaavaan ja yleensä asiaan saadaan tällöin ratkaisu.

Ulkoisia palveluntarjoajia ovat mm. tietopalvelut kuten Suomen Asiakastieto, jota käytämme kaupparekisterin tietojen hakemiseen sekä luotonvalvontaa sekä kiinteistö- ja huoneistotietojen haku palveluita.

Pankkien valvovana viranomaisen toimii Suomessa Finanssivalvonta. Finanssivalvonnan tavoitteena on säilyttää finanssimarkkinoiden vakaa toiminta. Muita finanssivalvonnan tavoitteita on säilyttää luottamus finanssimarkkinoiden toimintaan sekä edistää hyvien menettelytapojen noudattamista sekä yleisön tietämystä finanssimarkkinoista. (Finanssivalvonta 2023.)

2.4 Vuorovaikutustaidot

Asiakasvastaavan rooli on asiakassuhteiden ylläpitäminen. Tehokkaat vuorovaikutustaidot ovat asiakasvastaavan roolissa tärkeitä. Vuorovaikutustaidot ja tilanteet, joissa taitoja tarvitaan, on useita.

Hyvät kommunikaatiotaidot ovat elintärkeitä asiakasvastaavan työssä. Kyky ilmaista itseään selkeästi ja ymmärrettävästi sekä asiakkaan tarkka kuuntelu auttaa luomaan hyviä asiakassuhteita. Kommunikaation tulisi olla myös ammattimaista, asiakaslähtöistä sekä hyvin harkittua. Empatia on myös asiakasvastaavalle tärkeä vuorovaikutustaito. Asiakasvastaavan tulisi pystyä asettumaan asiakkaan asemaan ja ymmärtää asiakkaiden tarpeita, tavoitteita ja huolenaiheita. Empatia auttaa myös rakentamaan luottamusta asiakkaan ja asiakasvastaavan välille. Empatian rooli asiakasvastaavan tehtävässä korostuu ollessa vastapuolena neuvotteluissa, joissa yleensä on kyseessä asiakkaan elämän yksi merkittävimmistä taloudellisista päätöksistä. Tämän vuoksi empatia ja asiakkaan tarpeiden ja toiveiden kuunteleminen on avainasemassa.

Asiakasvastaavan hyvät neuvottelutaidot ovat avainasemassa. Asiakasvastaavana tulee usein neuvottelemaan asiakkaiden sopimuksista, ehdoista sekä paleluista. Hyvät neuvottelutaidot auttavat löytämään molempia osapuolia tyydyttäviä ratkaisuja sekä vahvistamaan pitkäaikaisia asiakassuhteita. Asiakasvastaavan tehtävässä tarvitaan myös ongelmanratkaisu taitoa. Rahoituspalveluihin usein liittyy monimutkaisia tilanteita sekä ongelmia.

Aikataulujen hallinta on oleellinen osa asiakasvastaavan tehtävää. Asiakasvastaavan täytyy hallita useita asiakkuuksia samanaikaisesti sekä pitämään kiinni sovitusta aikatauluista. Hyvä ajanhallintataito auttaa olemaan tehokas sekä varmistamaan, että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut sovitussa ajassa. Kärsivällisyyttä ja asiakaspalveluhenkisyttä tarvitaan myös asiakasvastaavana. Tehtävässä kohtaa monenlaisia persoonia ja tilanteita. Kärsivällisyys ja kyky säilyttää ystävällinen asenne hankalassakin tilanteessa on tärkeää.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on kirjoittajan oman ammatillisen itseluottamuksen parantaminen, etenkin asiakastapaamisissa, sekä kirjoittajan oman myynnillisen toiminnan kehittäminen asiakasvastaavan työtehtävässään. Myynnillisten toimintatapojen kehittämisessä keskitytään työssä kirjoittajan kohtaamiin tapoihin, jolla lisämyyntiä tehdään eli ristiinmyynti sekä aktiivisen asiakaskontaktoinnin kautta tulevaan myyntiin. Asiakaskontaktoinnin kautta tavoitteena on myös asiakastyytyväisyyden vahvistaminen.

Opinnäytetyön hyötyjiä ovat opinnäytetyön toimeksiantaja organisaatio ja opinnäytetyön kirjoittaja itse, esitetty kuviossa 3.



Kuvio 3, Opinnäytetyön hyödyn saajat

Toimeksiantajan hyödyt tulevat kirjoittajan kehittymisestä työssään ja tätä kautta toimeksiantaja hyötyy myös kirjoittajan omasta kehityksestä sekä opinnäytetyön havaintoja voidaan myös käyttää esimerkiksi muiden uusien asiakasvastaavien perehdytyksessä ja myyntityön kehityksessä.

2.6 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön toteutetaan laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa pyritään löytämään keinoja opinnäytetyön tavoitteiden kehittämiseen sekä tutkia kirjoittajan omaa kehittymistä työssään. Toteutustavaksi valikoitui laadullinen menetelmä, sillä laadullinen tutkimus keskittyy tutkittavan havaintoihin ja kokemuksiin, joka mahdollistaa, että etäisyys tutkijan, tutkittavan aineiston ja tutkimuskohteen välillä on mahdollisimman pieni. (Puusa, Juuti & Aaltio 2020, luku 4.)

Opinnäytetyön päiväkirjaan perustuva tutkimusmenetelmä eli autoetnografia on tutkimusmenetelmä, jossa tutkija tutkii itseään sekä omia kokemuksiaan yleensä osana, jotakin organisaatiota tai yhteisöä. Autoetnografia tarjoaa mielenkiintoisen tutkimusmenetelmän, jota käytetään erityisesti ihmistieteissä sekä kauppatieteissä. Tutkimusmenetelmässä tutkija oma refleksiivisyys eli kyky tarkastella omaa tuotostaan ja oletuksia on ensisijaisessa asemassa. (Puusa, Juuti & Aaltio 2020, luku 18.)

3 Päiväkirjaraportointi

Seurantajakson aikana tavoitteena on seurata omaa päivittäistä työskentelyä. Seurantajakson aikana painotan etenkin myynnillisiä tehtäviä ja seuraan omaa työskentelyä verraten opinnäytetyön tavoitteisiin. Seurantajakso on jaettu kolmeen aihealueeseen opinnäytetyön tavoitteiden mukaisesti. Seurantajakson aihealueet ovat: ammatillinen itseluottamus, aktiivinen asiakaskontaktointi ja lisämyynti referenssien kautta.

Seurantajakso 1: 6.2.-10.2.2023

Maanantai

Seurantajakson ensimmäinen päivä. Aloitin päiväni kuten yleensäkin, tarkastin kalenterista päivän tapaamiset sekä omat muistutusmerkinnät, mitä tänään pitää tehdä. Kalenteri on hyvä tapa ohjata omaa tekemistä päivän aikana. Kun tehtävät on merkitty kalenteriin, mitä tehdään ja missä välissä, työpäivässä pysyy rytmi ja tehtävät tulee tehtyä ajallaan eikä niitä unohdu. Ensimmäisenä oli heti aamusta lainapapereiden allekirjoitus. Allekirjoitukset hoidettiin paikan päällä konttorissa. Kaikki oli jo etukäteen sovittu, joten tapaaminen oli nopeasti ohi.

Seuraavat pari tuntia hoidin pienempiä juoksevia asioita. Lounaan jälkeen tein asiakkaani lainannoston, kyseessä oli lainan siirto Handelsbankeniin. Seuraavaksi kävin läpi lainahakemuksia. Varaan yleensä hetken aikaa, jotta voin miettiä mitä mahdolliselta asiakkaalta pitäisi kysyä vielä hakemukseen liittyen ja mikä ratkaisu olisi hänelle paras. Lyhyehkön puhelun lopuksi sovimme jatkosta ja lähdin kaavailemaan tarjousta. Päivän lopuksi autoin vielä kollegaani asuntokaupoissa, muistettavaa on paljon, joten toisesta käsiparista on yleensä suuri apu.

Tiistai

Päivä alkoi totuttuun tapaan kalenterin ja sähköpostin tarkistuksella. Tälle päivälle ei kalenteriin ole tapaamisia merkitty. Aamupäivä menee viesteihin vastaillessa sekä muut juoksevat asiat hoitaessa. Lounaan jälkeen soitan hakemuksia läpi, ja lähetän tarjouksen. Loput iltapäivästä menevätkin kauppa-ajan sopimisesta toisesta konttorista ja viesteihin vastaamiseen. Loppupäivästä saan vielä kuittauksen asiakkaaltani, että hän hyväksyy aiemman lähettämäni tarjouksen, huomenna alkaa lainapapereiden työstäminen.

Keskiviikko

Päivä alkoi tänään poikkeuksellisesti ensin tunnin koulutuksella, jonka jälkeen jatkettiin suoraan viikkopalaverilla, jossa käydään läpi mahdollisia uusia asioita, tulevia tapahtumia sekä konttoritiimin fiiliksiä ja tuloksia. Viikkopalaverin jälkeen aloitan sähköpostin

läpikäymisen ja tarkastan kalenterin tälle päivälle. Lähetän tarjouksen mahdolliselle uudelle asiakkaalle, jonka kanssa aloitin lainaneuvottelut eilen.

Aloitan työstämään lainapapereita eilen hyväksytylle tarjoukselle, valmistelu jatkuu pitkälle iltapäivään, saan kuitenkin tämän jo tänään eteenpäin. Pikkuhiljaa alkaa huomata kuinka laina prosessissa on kehittynyt, saan prosessin vietyä jo huomattavasti nopeammin ja vaivattomammin läpi, kun alkuun tuntui, että muistettavaa on mahdoton määrä. Loppupäivästä vielä kaksi asiakastapaamista, näihin valmistautumista ei juurikaan tarvita, kyseessä on nopeita verkkopankkien avauksia.

Torstai

Aloitin päivän normaaliin tapaan kalenterin tarkastuksella ja sähköpostin läpikäymällä. Aamusta ensimmäinen kalenterimerkintä oli lyhyt koulutus järjestelmä uudistuksesta. Tämän jälkeen tein korjauksia tarkastuksesta tulleeseen lainaan ja lähetin asiakkaalle ensimmäiset dokumentit allekirjoitettavaksi.

Lounaan jälkeen olin varannut kalenteristani kahden tunnin ajan aktiiviselle asiakaskontaktointille. Tänään kävin läpi lähettämiäni tarjouksia ja kontaktoin mahdollisia uusia asiakkaita, kysymällä mitä mieltä he olivat olleet lähettämästäni tarjouksesta ja mikäli pääsin vielä kilpailemaan asiakkuudesta, katsoin heille uuden tarjouksen.

Perjantai

Päivä aloitettiin tuttuun tapaan sähköpostilla ja kalenterin tarkastuksella. Ensimmäisenä oli sijoitustapaaminen. Kyseessä oli yhteistapaaminen kollegani kanssa. Tämä oli ensimmäinen yhteistapaamiseni, yleensä olen ollut tapaamisissa yksin. Tapaaminen meni hyvin ja koin itsekin yhteistapaamisen toimivaksi ratkaisuksi. Tämä varmasti tuo myös asiakkaalle eräänlaisen arvostuksen tuntua, kun tapaamassa on kaksi pankin edustajaa yhden sijasta. Yhteistapaamisessa saadaan myyntitilanteeseen myös laajempaa osaamista ja yhdistämällä omat vahvuudet saadaan aikaan enemmän osaamista ja asiantuntijuutta (Ojanen 2010, luku 2.2).

Loput päivästä menikin pienempien juoksevien asioiden hoitamisessa ja sähköpostin tyhjennyksessä. Perjantaisin lopettelemme työn jo klo 15 paikkeilla, yleensä muina viikonpäivinä kertyy sen verran ylityötunteja, että perjantaina ne käytellään pois. Tähän päättyi myös ensimmäinen seurantaviikko.

Viikkoanalyysi

Ensimmäisellä seurantaviikolla onnistumisen tunteita toi huomata oma kehittyminen lainaprosessissa. Tuntuu, että enää en tarvitse paljoakaan tukea yksinkertaisemmissa

lainoissa tai asiakaskokonaisuuksissa. Tämä vapauttaa myös ajatusta enemmän lisämyynnin toteutukseen, kun voin keskittyä enemmän tuotteiden tarjoamiseen asiakkaille sen sijaan että keskittyisin, että saan varmasti kaikki tarvittavat liitteet itse lainaa varten.

Torstaina soitellusta vanhoista lainatarjouksista löytyi myös uusi hyvä toimintatapa. Vaikka näistä ei saisikaan nyt uutta kauppaa soitelluille potentiaalisille asiakkaille jää varmasti hyvä mielikuva minusta sekä Handelsbankenista, sillä soitin heille vielä myöhemmin kysyäkseni mikä heillä on tilanne. Tulevaisuudessa jos he miettivät esimerkiksi lainojen kilpailuttamista olen varmasti heti paremmassa valossa heidän silmissään. Vanhojen lainatarjousten perään soitelusta myös hyvä jatkossa varata aikaa kalenteriin esimerkiksi kahden viikon välein, jotta tarjoukset eivät kerkeä odottelemaan kuitenkaan liian pitkään.

Yhteistapaaminen oli myös uusi asia itselleni tällä viikolla. Tapaamisesta tuli huomattavasti rennompaa itselle ja tuntui, että tapaamisesta pystyi olemaan paljon itsevarmempi, kun tukena oli toinen kollega, joka voi tarvittaessa täydentää, jos itse ei muista tai tiedä kaikkea. Tämä varmasti näkyy myös asiakkaalle tapaamisen laadussa ja hänelle jää myös varmempi tunne tapaamisen jälkeen, että hän on saanut asiantuntevaa neuvontaa.

Seurantajakso 2: 13.2.-17.2.2023

Maanantai

Päivä alkoi totuttuun tapaan sähköpostin läpikäynnillä ja kalenterin tapaamisten tarkastamisella. Ensimmäisenä oli tänään vuorossa sijoittamisen Skype-tapaaminen. Tapaaminen oli Handelsbankenin henkilökunnalle, jossa käytiin läpi ajankohtaisia asioita markkinoilta sekä uusi sijoitusrahasto tuotteenne. Loppupäivälle ei muita merkintöjä tänään kalenterissa ollut. Käytin poikkeuksellisen rauhallisen päivän hyödyksi ja kävin loppupäivän läpi koulutuksia.

Tiistai

Totuttuun tapaan päivä alkoi kalenterin tarkastuksella ja sähköpostin läpikäynnillä. Aamusta muiden juoksevien asioiden lisäksi soitin asiakkaalle varatakseni ajan lainapapereiden allekirjoitukseen, aika saatiinkin jo tälle päivälle. Ennen lounasta vastasin vielä lainakyselyyn, valitettavasti tällä kertaa jouduin antamaan kielteisen vastauksen.

Lounaan jälkeen kävin läpi tulleita lainahakemuksia. Päätimme kollegan kanssa lähteä työstämään yhtä hakemusta yhdessä. En ole itse ennen rahoittanut rakennettavaa asuntoa, joten on hyvä saada tähän mukaan apua. Tästä saan taas uutta kokemusta ja lisää ammatillista itseluottamusta tuleviin asiakaskokonaisuuksiin, kun olen jo aiemmin tehnyt vastaavan.

Keskiviikko

Päivä alkoi tänään poikkeuksellisesti henkilöstöosaston vierailulla. Kävimme yhdessä läpi yleisiä kuulumisia sekä myöhemmin vielä kahden keskeistä keskustelua kuulumisista. Tämän jälkeen ennen lounasta pääsin nostamaan asiakkaalle lainan. Lounaan jälkeen kävin läpi tulleita hakemuksia. Loppupäivästä oli muuta soitto asiakkaille sekä lainamuutoksen käsittely. Viimeisenä askareena teimme kollegan kanssa yhdessä tarjouksen eilisen hakemuksen potentiaaliselle asiakkaalle. Sain tässä samalla hyviä näkökulmia potentiaaliselle asiakkaalle viestimisestä, hyvin pieniä yksityiskohtia, mutta varmasti vähintäänkin kokeilemisen arvoisia.

Torstai

Aamun jokapäiväisen aloituksen jälkeen aloitin päivän selvittämällä viimeisiä varmistuksia huomisen aamun asuntokaupoille. Tämän jälkeen vastailin muutamaaan sähköpostiin ja hoidin juoksevat asiat pois alta. Lounaan jälkeen kalenteriin oli merkitty aktiivista asiakaskontaktointia seuraavat kaksi tuntia. Aika on kalenteriin merkattu, jotta soittoja tulee myös tehtyä. Kontaktoinnissa käytän ensin muutamana minuutin käyden läpi asiakkaan tilannetta ennen soittoa. Soitolla on selvä tavoite, saada sovittua tapaaminen ja vahvistaa asiakastyytyväisyyttä. Esittelen puhelun alussa ensin itseni ja selitän olevani heidän yhteyshenkilönsä pankista ja haluaisin sovita tapaamisen. Olen aiemmin kokeillut mennä jo puhelimesta suoraan asiaan, mutta tämä on osoittautunut olevan toimimatonta. Kun pääsen tapaamaan asiakasta ja pysähtymään hetkeksi voisi myynnilliset onnistumiset olla myös todennäköisempiä.

Perjantai

Tänään kalenterista selvisi, että luvassa on kiireisempi päivä. Päivälle oli sovittuna kahdet asuntokaupat, joten aikaa muille töille jää hyvinkin vähän. Kaupat menevät ongelmitta, sain jo ollessani harjoittelijana hoitaa niin monen asuntokaupan rahaliikenteen, joten kauppojen järjestäminen tuntuu tällä hetkellä olevan yksi nykyisen tehtäväni osa-alueista, jonka hallitsen parhaiten.

Viikkoanalyysi

Uusia näkökulmia tällä viikolla sain kollegalta ja kuinka hän kirjoittaa asiakkaille viestejä, kun lähettää lainatarjouksia ja pyytää liitteitä lainapäätöstä varten. Idea oli hyvinkin pieni muutos omaan viestintään, kun pyytää asiakkailta liitteitä listana, listaa ensin vakuuksiin liittyvät asiat ja sen jälkeen asiakkaan omiin tuloihin liittyvät liitteet. Näin lopputulos on vähemmän hyökkäävä ja vaikutelma on että, meitä kiinnostavat enemmän vakuudet kuin asiakkaan henkilökohtaiset tulot tai tilitapahtumat. En ole aiemmin tätä keksinyt edes

ajatella, mutta tällä varmasti on, tietenkin asiakkaasta riippuen, merkitystä kaupan onnistumisen kannalta.

Torstain proaktiivisesta asiakkaiden kontaktoinnista huomasin myös, että kun ehdottaa asiakkaille suoraan tapaamista sen enempiä vielä myymättä, onnistuminen on myös todennäköisempää. Vielä jää nähtäväksi saavutanko näin enemmän kauppaa, kun ensi viikolla on ensimmäiset tapaamiset, mutta ainakin tällä hetkellä kaikki, jotka olen tavoittanut ovat myös tapaamiseen suostuneet.

Rahoitus ja sijoitustuotteiden myynnissä niin sääntelyn kuin itse myyntitilanteenkin kannalta on asiakkaan kanssa hyvä pyrkiäkin varaamaan aika tapaamiselle eikä yrittää saada aikaan myyntiä heti puhelun aikana. Asiakkaiden on myös paljon helpompi sanoa heti ei puhelimesta kuin kasvokkain tapaamisessa. Asiakkaan kanssa puhelimesta tapaamista sovittaessa on hyvä antaa asiakkaalle vaihtoehtoja, joista antaa asiakkaan valita, esimerkiksi ”maanantaina vai tiistaina?”. (Leppänen 2007, 62-63.)

Puhelinkeskustelua siis käytetään enemmänkin myynnin käynnistämässä, jossa tavoitteena on ainoastaan saada asiakkaan kanssa sovittua aika tapaamiselle. Kun asiakas saadaan tapaamiseen, voidaan hänen kanssansa käydä ajan kanssa asiakkaan tarpeet ja löytää näihin asiakkaalle sopiva ratkaisu. (Leppänen 2007, 63.)

Seurantajakso 3: 20.2.-24.2.2023

Maanantai

Aamu alkoi tuttuun tapaan sähköpostien ja kalenterin tarkastuksella. Asiakstapaamisia on tänään vain yksi ja sekin hyvin nopea papereiden allekirjoitus. Aamupäivästä kokosin valmiiksi diat keskiviikon viikkopalaveriin. Konttorimme rahanpesuvastaavana tehtäväni on pysyä ajan tasalla rahanpesun vastaisista toimenpiteistä ja säännöksistä, joita noudatamme päivittäisessä työssämme.

Lounaan jälkeen on tapaaminen asiakkaan kanssa ja sen jälkeen on kalenteri loppupäivälle tyhjä. Käytän vapaana olevan ajan hyödyksi ja kertaan ja suoritan viimeisen tentin, joka tulee suorittaa, jotta minulle voidaan myöntää luotonmyöntövaltuudet.

Tiistai

Päivän aloitettiin kuten aiemminkin kalenterin tarkastuksella ja sähköpostin läpikäynnillä. Aamupäivä aikaa päivittäisten juoksevien tehtävien hoitamiseen, iltapäivälle varattuna verkkotapaaminen asiakkaan kanssa.

Tapaamisessa agendana ensinnäkin hieman tutustua asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa, käydä läpi asiakkaan tämänhetkiset palvelut ja onko tarvetta tehdä muutoksia. Maailmalla on tapahtunut viimeisen vuoden aikana paljon ja etenkin yleisen hintatason nousu on varmasti monelle tuonut kiristystä taloudelliseen tilanteeseen. On varmasti hyvinkin tervetullutta, että pankista soitetaan ja halutaan käydä läpi tilannetta ja voiko joitakin muutoksia tehdä, jotka mahdollisesti helpottaisivat tilannetta. Nyt noin tunnin tapaamisen jälkeen sovimme asiakkaan kanssa jatkosta, tapaamme uudestaan ja ennen sitä lähetän asiakkaalle vielä ehdotukseni muutoksista asiakkaalle tutustuttavaksi. Vaikka tapaamisesta ei saataisikaan aina heti lisämyyntiä, asiakkaiden tapaaminen on, etenkin epävarmoina aikoina varmasti hyödyllistä asiakastyytyväisyyden säilyttämiseksi ja sitouttamiseksi.

Keskiviikko

Aamu alkoi kuten tyypillisesti keskiviikkona viikkopalaverilla. Pidän palaverin aluksi oman osion, jota maanantaina olin valmistellut. Viikkopalaverin jälkeen tyhjennän sähköpostin viestit ja hoidan päivän juoksevat tehtävät. Ennen lounasta kerkeän vielä valmistelemaan yhden opintolainan. Lounaan jälkeen soitin asiakkaiden jättämiä soittopyyntöjä, lähinnä päivittäisasiointiin liittyviä puheluita. Lähetin myös eilisen tapaamisesta asiakkaalle ehdotelman jatkosta.

Torstai

Aamu alkoi tyypilliseen tapaan sähköpostien läpikäynnillä ja kalenterin tarkistuksella. Ensimmäisenä päivällä on sijoitustapaaminen yhdessä kollegani kanssa. Tapaaminen sujui hyvin vaikka asiakkaan tilanne ei ollutkaan ihan kuin olimme aiemmin käsittäneet. Löysimme kuitenkin asiakkaalle hyvän ratkaisun, joka sopi myös asiakkaalle. Tapaamisen jälkeen kirjoitin vielä valmiiksi tapaamisen dokumentaation ja lähetin sen asiakkaalle.

Iltapäivästä oli vuorossa asiakkaiden aktiivista kontaktointia. Lähdin soittelemaan asiakkaille samalla suunnitelmalla ja tavoitteella kuin viime viikolla: pyrin varaamaan asiakkaalle tapaamisen kanssani. Soitot sujuivat hyvin ja tapaamisia sain varailtua hyvin tuleville viikoille.

Perjantai

Sairaana.

Viikkoanalyysi

Alkuviikosta sain vihdoinkin jo pitkään työlistalla olleet luotonmyöntövaltuuteen vaadittavat koulutukset suoritettua. Oman ammatillisen itseluottamuksen kehittämisen kannalta askel eteenpäin, kun voin myös itse päättää tulevaisuudessa myönnettäviä lainoja. Onnistumiset ja

saavutukset ruokkivat itseluottamusta ja lisäävät motivaatiota haastamaan itseään enemmän ja ottamaan vastaan entistä suurempia haasteita. (Rauhala, Leppänen & Heikkilä 2013, Luku 3.4.)

Tiistain tapaamisessa asiakkaan kanssa keskustelu ja omien ratkaisujen esiin tuominen asiakkaalle onnistui mielestäni hyvin. Ehdotin asiakkaalle muutosta lainan viitekorkoon ja siihen lisäksi, kun rahaa säästyy korko kuluista, lisättäisiin rahastosäästämisen summaa, eli lisämyyntiä. Asiakas jäi vielä pohtimaan asiaa, kun korontarkistuspäivään on vielä aikaa, mutta sovimme jo jatkotapaamisen lähempänä koron tarkistusta.

Torstain yhteistapaamisessa taas hyvä onnistuminen ammatillisen itsevarmuuden kannalta sekä myös lisämyynnin saannin kannalta. Yhteistapaamisissa voin olla selvästi paljon rennommin ja itsevarmemmin, tämä varmaankin johtuu siitä, kun itse ei tarvitse tietää kaikkea vaan tapaamisessa on kollega mukana, joka voi auttaa heti, jos itse ei jotain muista. Yhteistapaamisista saa myös hyvin oppia kollegoilta, kuinka he hoitavat tapaamisia ja onko siinä jotain, mitä voisi itse ottaa käyttöön omissa tapaamisissa asiakkaiden kanssa. Tästä varmasti saa myös varmuutta omaan tekemiseen, kun tietää, että ainakin joku muu myös tekee asian näin, joten asia ei voi mennä ainakaan pahasti väärin.

Seurantajakso 4: 27.2.-3.3.2023

Maanantai

Päivä alkaa tyypillisellä tavalla, sähköpostin läpikäynti ja kalenterin tarkastus. Ensimmäisenä päivällä on sisäinen sijoittamisen markkinakatsaus ja ajankohtiaset asiat. Huoltotöiden vuoksi verkko on poikki lounaaseen asti, käyn tämän ajan läpi koulutusmateriaalia. Lounaan jälkeen työstän opintolainan valmiiksi. Loppupäivästä saan tehtäväksi asentaa uusia laitteita konttorimme neuvotteluhuoneisiin.

Tiistai

Päivä alkaa totuttuun tapaan sähköpostin nopealla läpikäynnillä ja kalenterin tarkastuksella. Ensimmäinen merkintä tälle päivälle on tapaaminen asiakkaan kanssa. Tapaamisessa agendalla on käydä läpi asiakkaan nykyiset palvelut, etenkin lainat ja sijoitukset, ja mikäli tarpeellista sopia niihin tehtävistä muutoksista. Tapaaminen sujui hyvin, sovimme asiakkaan kanssa muutoksista mitä lainalle tultaisiin tekemään ja lisäksi asiakas päätyi aloittamaan rahasto säästämisen.

Aktiivinen ote asiakkaisiin ja tapaamisten varaaminen tuotti tänään tulosta. Asiakas antoi myös palautetta, että on mukavaa, kun pankista ollaan yhteydessä ja pyydetään tapaamiseen. Tapaaminen tuntui myös omalla kohdalla luontevalta ja itsevarmalta. Pystyin puhumaan

asiakkaan kanssa markkinasta itsevarmasti sekä esittämään vasta argumentteja tapaamisen aikana. Tämä varmasti myös ruokkii ammatillista varmuutta tuleviin tapaamisiin.

Iltapäivästä viimeistelin sijoitusneuvonnan dokumentit ja lähetin ne asiakkaalle sekä toimeksiannon allekirjoitettavaksi. Lopuksi vielä soitin potentiaaliselle asiakkaalle, joka oli lähettänyt meille lainahakemuksen. Sovimme ajan lainaneuvottelulle, jolloin käymme tarkemmin läpi asiakkaan tilanteen sekä sovitaan jatkosta.

Keskiviikko

Päivä alkaa poikkeuksellisesti konttorin viikkopalaverilla. Kalenterissa ei tälle päivälle ole isompia tapaamisia merkitty. Käyn sähköpostin läpi ja vastailen tullessi viesteihin. Tälle päivälle oli tullut yksi lainahakemus, mutta valitettavasti tämä ei ollut toteutuskelpoinen. Iltapäivästä yksi nopea asiakastapaaminen tiliasiointia koskien. Loppupäivänä selvitin vakuusasiaa, jonka olin jättänyt odottamaan alkuviikosta.

Torstai

Aamun normaalien rutiinien jälkeen aloitan ensimmäisenä askareena siivoamaan lainakansia, mikä eilisen vakuuden vapautuksesta jäi tälle päivälle. Loppu aamupäivän vastailen sähköposteihin ja hoidan muita päivittäisiä tehtäviä alta pois.

Iltapäivästä soitin asiakkaille, jotka olivat jättäneet lainahakemuksia, kävimme puhelun aikana läpi mikä hänen tilanteensa on, ja mikä hänellä on toive lainan suhteen. Kerroin hänelle vielä puhelun aikana oman ehdotukseni hänen tilanteeseensa ja kerroin lähettäväni hänelle vielä kirjallisen tarjouksen tämän päivän aikana.

Perjantai

Päivä alkaa totutusti sähköpostin läpikäynnillä. Aamupäivä menee pitkälti päivittäisten tehtävien hoitamisessa. Iltapäivästä saan hoidettavaksi hieman työläämmän kokonaisuuden työstettäväksi. Käymme esimieheni kanssa läpi tilannetta ja kuinka lähdetään asian kanssa etenemään. Otan asiakkaisiin yhteyttä ja sovimme jatkosta, kuinka pääsemme etenemään lainojen kanssa.

Viikkoanalyysi

Tiistain tapaaminen oli ammatillisen itsevarmuuden kasvattamisen kannalta onnistunut. Minulla alkaa olla tapaamisia asiakkaiden kanssa jo jonkin verran ja itsevarmuutta alkaa myös tulla. Yksi iso tekijä tässä on varmasti, kun kohtaa tarpeeksi erilaisia asiakkaita eri tilanteissa osaa jatkossa samankaltaisessa tapauksessa jo sanoa mitä kannattaa tehdä ja miten. Kun on

ennen hoitanut jo samankaltaisen tapauksen voi paljon varmemmin edetä asiakkaan kanssa ja tilanteet eivät ikään kuin tule syliin.

Näitä onnistumisia on hyvä myös tiedostaa itse ja antaa itselleen jopa kehuja onnistumisista. Onnistusten oma tiedostaminen lisää myös itseluottamusta, joka taas siivittää jatkossa lisää onnistumisiin. Muita ammatilliseen itseluottamukseen positiivisesti vaikuttavia tekijöitä tai toimia on keskittyminen omaan tehtävään ja omaan tekemiseen. Toisena keinona on omien vahvuuksiensa selventäminen ja näiden hyödyntäminen, eli miettiä omat vahvuutensa sekä kuinka näitä voi käyttää omassa tehtävässään. Muita keinoja ovat myös omien heikkouksiensa tunteminen ja näiden työstäminen, uusien haasteiden kokeilu, kun selviää tehtävästä, josta ennen ajatteli ettei selviä myös itseluottamus kasvaa. (Kapas Professional 2023; Smith 2013.)

Tiistain tapaaminen oli sovittu omasta aktiivisesta asiakkaiden kontaktoinnista. Tapaamisissa on huomannut, vaikka asiakas ei itse olisi ollut pankkiin yhteydessä voi heillä silti olla tarpeita lisäpalveluilla, kuten sijoittamiselle tai lisälainalle. Kun asiakkaiden kanssa keskustelea ja kyselee aina välillä, löytyy niitä, joilla on tarpeita ja joista saa itselle lisämyyntiä. Vaikka myyntiä tulisi vähemmän/käydyt keskustelut kuin silloin jos asiakas on meihin itse ensin yhteydessä, hiljaisina aikoina kun kontaktoi ja tapaa asiakkaita saa käytettyä ylimääräistä aikaa hyödyllisesti ja kauppa vaikka kysyntä olisikin laskenut.

Nykyisten asiakkaiden kontaktointi ja tapaaminen kasvattaa myös asiakastyytyväisyyttä ja tyytyväiset asiakkaat ovat myös sitoutuneempia pysymään asiakkaina. Hyvin iso osa asiakas lojaliteetista on riippuvainen asiakaskokemuksesta ja tämän tyytyväisyydestä. Toinen asiakaslojaliteettiin vaikuttava tekijä on asiakkaan kokemus kohdatuksi tulemisesta. Näiden kokemusten luominen asiakkaille ja tunteen ylläpito on ensisijaisen tärkeää nyky maailmassa, jossa asiakas pystyy kilpailuttamaan palvelunsa muutamalla klikkauksella internetin välityksellä. (Korkiakoski 2023, 40-41.)

Seurantajakso 5: 6.3.-10.3.2023

Maanantai

Päivä alkaa totutusti sähköpostien läpikäynnillä sekä kalenterin tarkistuksella. Aamupäivä kuluu viesteihin vastaillessa sekä muiden päivittäisten tehtävien hoidossa, kerkeän vielä ennen lounasta soittaa lainahakemuksen lähettäneelle potentiaaliselle asiakkaalle.

Iltapäivästä on sovittuna lainaneuvottelut potentiaalisen asiakkaan kanssa. Laina neuvottelut sujuvat hyvin ja saan myytyä asiakkaalle lainan lisäksi rahastosäästämistä, mikäli siis asiakkaat valitsevat tarjoukseni.

Loppupäivästä teen lainatarjouksia ja lähetän ne mahdollisille uusille asiakkaille. Loppupäivästä kerkeä vielä palaamaan viime perjantaina aloittamaani laina asiakkuuteen. Huomenna pitää priorisoida tämän hoitamista, jotta saan lainat valmiiksi ajallaan.

Tiistai

Päivä alkaa normaaliin tapaan sähköpostin läpikäynnillä sekä kalenterin tarkistuksella. Aamupäivästä on aikaa vastaila sähköposteihin ja hoitaa alta pois päivittäiset pienemmät rutiini tehtävät. Lounaan jälkeen on varattuna asiakastapaaminen, jonka varasintorstainsoittotunnilla. Tapaamisessa käymme asiakkaan kanssa läpi hänen tilannettansa lainojen suhteen sekä sijoituksia. Tällä kertaa emme päädy tekemään mitään muutoksia. Asiakas tiedustelee kuitenkin millä ehdoilla hänen olisi mahdollista saada lainaa, mikäli hän olisi vaihtamassa asuntoa. Käymme yleisesti läpi lainan ehtoja ja määriä, annan vielä asiakkaalle mukaan käyntikorttini ja pyydän olemaan minuun yhteydessä, kun asunnonvaihto tulee ajankohtaisesti tai lainalle olisi muuten tarvetta.

Loppupäivän työstän lainaa, saan lainan hyvälle alulle, vielä muutaman liitteen tarvitsen ja saan lainan eteenpäin tarkistukseen. Ennen kotiin lähtöä soitan vielä hakemuksen lähettäneelle potentiaaliselle asiakkaalle ja varaan hänen kanssaan huomiseksi lainaneuvotteluun ajan.

Keskiviikko

Päivä alkaa kuten keskiviikkona tyypillisesti, viikkopalaverilla. Palaverin jälkeen vastailen sähköposteihin ja lähetän samalla vanhalle asiakkaalle päivitetyn tarjouksen, alkuperäisen tarjouksen olin lähettänyt tammikuussa ja tarjouksen voimassaolo päivä oli umpeutunut.

Lounaan jälkeen vuorossa oli lainaneuvottelut potentiaalisen asiakkaan kanssa. Lainamäärä olisi hieman keskivertoa suurempi ja muutenkin potentiaalisesti hyvä asiakkuus. Käymme asiakkaan kanssa läpi heidän tilanteensa ja ehdotan siihen sopivaa ratkaisua. Lähetän tapaamisen jälkeen vielä asiakkaalle tarjouksen, tapaamisesta jäi itselle onnistumisen tunne, toivottavasti vielä asiakas päätyy tarjoukseeni. Loppupäivä meneekin taas lainaa työstäessä.

Torstai

Päivä alkaa normaaliin tapaan kalenterin tarkistuksella ja sähköpostin läpikäynnillä. Vastailen nopeimpiin viesteihin heti aamusta. Olen saanut asiakkaalta, jonka kanssa olen käynyt lainaneuvotteluita liitteitä lainaa varten, katson liitteet läpi ja ilmoitan asiakkaalle, että laina voidaan hänelle myöntää. Ennen lounasta on sovittuna vielä verkkotapaaminen asiakkaan kanssa. Käymme läpi asiakkaan nykyisiä palveluita ja puhumme lainoista ja sijoittamisesta. Asiakas myös mainitsee ohimennen, että hänellä on myös asuntolainaa

toisessa pankissa, kysyn olisiko hän kiinnostunut kilpailuttamaan lainansa. Sovimme että lähetän hänelle viimeistään huomenna tarjouksen.

Lounaan jälkeen työstän taas lainaa, kyseessä on hieman monimutkaisempi tapaus ja aikaakin on kulunut jo huomattavasti tämän työstämiseen. Soittelen loppupäivästä vielä asiakkaille ja kutsun heitä tapaamisiin, saankin tästä taas ensiviikolle muutaman tapaamisen.

Perjantai

Päivä alkaa tyypillisesti sähköpostilla ja kalenterin tarkastuksella. Tällä päivälle ei ole tapaamisia sovittu. Sähköpostissa asiakas oli pyytänyt lähettämäni tarjousta muilla viitekoroilla, teen asiakkaalle tarjouksen valmiiksi ja lähetän sen asiakkaalle. Sovimme samalla puhelin tapaamisen ensi maanantaille. Iltapäivästä työstän vielä valmiiksi lainaa.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla oli reilusti tapaamisia asiakkaiden kanssa. Hyvä saada toistoja asiakkaiden tapaamisista ja näin kehittää omaa osaamista sekä kokeilla eri lähestymistapoja tapaamisiin. Asia mitä myös olen kokeillut uusien lainahakijoiden kanssa, on järjestää heidän kanssaan suoraan lainaneuvottelut, joko puhelimitse tai verkkotapaamisena. Ajatuksenani on ollut, että kun järjestän asiakkaan kanssa tapaamisen sen sijaan, että soitan ja nopean puhelun jälkeen lähetän jo alustavan tarjouksen, on asiakas jo enemmän sitoutunut ja neuvottelussa saan asiakkaan tilanteesta paremman kuvan sekä asiakas on voinut myös ehtiä miettiä mahdollisia kysymyksiä ja mitä hän haluaisi lainalta. Vielä on vaikea sanoa lisääkö tämä toteutuneita kauppoja, mutta ainakin oman työskentelyn kannalta tämä on tuntunut hyvältä tavalta.

Myös Leppäsen mukaan potentiaalisen asiakkaan kanssa kannattaa aina pyrkiä järjestämään tapaaminen, mikäli se vain on mahdollista. Tällöin voi järjestää enemmän aikaa käydä läpi asiakkaan tilannetta ja tarpeita ja miettiä näihin asiakkaalle parhaiten sopivaa ratkaisua. (Leppänen 2007, 62-63.)

Tiistain tapaamisessa taas vaikka asiakas ei ole ollut meihin vielä yhteydessä mahdollisesta lainasta, mutta kun kutsuin hänet tapaamiseen ja keskustelin hänen kanssansa tuli esiin, että hän olisi mahdollisesti vaihtamassa asuntoa ja voisi tarvita tähän lainaa. Nyt asiakas sai jo tiedon millä ehdoilla hänelle voisimme lainaa myöntää ja tietää että mielelläni hänelle myöntäisin lainaa, uskoisin että asiakas ei yhtä herkästi lähde toiseen pankkiin, kun asunnon vaihto tulee ja kilpailuttaa lainoja.

Seurantajakso 6: 13.3.-17.3.2023

Maanantai

Maanantai alkaa kuten yleensäkin. Ensimmäisenä kalenterissa on nopea tilinlopetustapaaminen. Aamupäivästä hoidan vielä alta pois Maanmittauslaitokselta tulleen täydennyspyynnön liittyen lainahuuto hakemukseen. Ennen lounasta vielä nopea kauppareissu yhdessä kollegoiden kanssa täydentämään konttorin kahvivarastoja.

Iltapäivästä vastailen vielä sähköposteihin ja hoidan päivittäisiä pienempiä tehtäviä. Viimeisenä ennen päivän päätöstä on lainaneuvottelut potentiaalisten asiakkaiden kanssa. Käymme tapaamisessa asiakkaiden tilannetta läpi ja millä ehdoilla lainaa voidaan myöntää. Keksi asiakkaiden kertoman pohjalta, kuinka heidän tilanteeseensa saataisiin ratkaisu, joka olisi mielestäni paras heidän tilanteessansa ja toiveiden mukainen. Asiakkaan tuntuvat tykkäävän ehdotuksestani. Lopuksi vielä annan asiakkaille neuvot, kuinka asiakkuuden suhteen jatketaan, mikäli he valitsevat tarjoukseni.

Tiistai

Koulutuksessa.

Keskiviikko

Koulutuksessa. Tiistain ja keskiviikon koulutusten aiheena oli sijoittaminen Handelsbankenissa, sijoitusneuvonta ja sen vaatimukset sekä asiakkaan kohtaaminen sijoitusneuvonnassa

Torstai

Päivä alkaa tuttuun tapaan kalenterin tarkastuksella ja sähköposteihin vastaamalla. Aamupäivästä valmistelen lainan ja lähetän sen tarkistukseen. Tämän jälkeen on tapaaminen asiakkaiden kanssa, tapaamisen aiheena on asiakkuuksien avaus sekä lainan järjestelyistä sopiminen ja sijoitusneuvonta. Tapaaminen sujuu hyvin ja toiselle uusista asiakkuuksista otettiin lainan ohelle myös kuukausisäästäminen.

Iltapäivästä kirjoittelen neuvonnan dokumentaation valmiiksi ja lähetän ne asiakkaille nähtäviksi. Loppupäivästä korjaan aamulla lähettämäni lainaa, saan lainan valmiiksi ja lähetän lainapaperit asiakkaille nähtäväksi verkkopankkiin huomista varten.

Perjantai

Perjantai alkaa kuten yleensä kalenterin tarkastuksella ja sähköposteihin vastauksella. Ensimmäisenä päivällä on varattuna kalenteriin aika lainapapereiden allekirjoitukseen ja siihen perään asuntokaupat. Olin lähettänyt paperit edeltävänä päivänä nähtäväksi asiakkaille, joten allekirjoituksessa ei kauaa aikaa kulu. Asuntokaupoissa menee hieman pidempään, kun tilisiirtoja on useampi ja joudun laskemaan summat tarkasti. Kaupat sujuvat

kuitenkin ongelmitta, vaikka olisi monimutkaisemmat kaupat pitää ottaa itselleen itsekkäästi aikaa, jotta voi miettiä rauhassa mitä tekee.

Lounaan jälkeen hoidan viikon koulutuksien vuoksi lykkääntyneitä tehtäviä kuten opintolainaa ja muita palveluiden avauksia. Viimeisenä päivälle on vielä tapaaminen asiakkaan kanssa, tapaaminen oli sovittu, kun soittelin asiakkaille kutsuen tapaamiseen. Tapaaminen sujui hyvin ja asiakas kertoi, että hänelle olisi tulossa perintöä kevään aikana ja tätä voisi lähteä sijoittamaan. Sovimmekin että pidämme uuden tapaamisen kesällä ja palaamme silloin sijoittamiseen.

Viikkoanalyysi

Viikko kului pitkälti koulutuksissa ja lainan valmistelussa. Koulutuksen suoritettua sain viimeinkin sijoitusneuvonnan valtuuden, aiemmin olen voinut antaa sijoitusneuvontaa ohjauksen alaisena. Valtuuden saaminen helpottaa myös jatkossa omaa työtä, kun voin antaa sijoitusneuvontaa itsenäisestä alusta loppuun asti.

Viikon asiakastapaamiset sujuivat hyvin. Uusille laina-asiakkuuksille sain lisäksi myytyä rahastosäästämistä. Asiakastapaamisissa oma tyyli kuinka tapaamista vien läpi alkaa muodostumaan. Toki sama keskustelu ei sovi jokaiselle asiakkaalle, mutta kun oma tyyli alkaa muodostumaan saa myös tapaamiseen lisää itsevarmuutta, joka varmasti myös näkyy asiakkaalle ja luo varmuutta ja luottamusta.

Seurantajakso 7: 20.3.-24.3.2023

Maanantai

Viikko alkoi totuttuun tapaan sähköposteihin vastaamalla ja kalenterin selailulla. Päivälle ei ole merkattuna yhtään tapaamista, koko päivä on pyhitetty lainojen työstämiselle. Hoidan kuitenkin ensin päivän pakolliset muut tehtävät alta pois. Saan ensimmäisen lainan lähes valmiiksi tänään ja pääsen hieman alkuun toisessa.

Tiistai

Totuttuun tapaan aamulla kalenterin tarkastus ja sähköposteihin vastailua. Aamulla on varattuna aika asiakkaani kanssa laskujen maksamiseen, tapaaminen ei kestä kauaa. Päivä jatkuu tämän jälkeen siitä mistä eilen jäätin. Saan ensimmäisen lainan valmiiksi ja lähetän sen tarkastettavaksi. Tämän jälkeen jatkan loppupäivän toisen lainan valmistelua.

Keskiviikko

Päivä alkoi poikkeuksellisesti yritysrahoituksen erityisehtojen koulutuksella. Vaikka yritysrahoitus ei kuulu tällä hetkellä työnkuvaani on mukava osallistua koulutuksiin uuden oppimisen ilosta. Tämän jälkeen vielä oman konttorimme viikkopalaveri. Palaverin jälkeen vastailen sähköposteihin ja hoidan päivän juoksevat tehtävät alta pois. Ennen lounasta jatkan vielä eilen kesken jääneen lainan työstämistä.

Lounaan jälkeen lainan työstäminen jatkuu pitkälle iltapäivään. Päivän lopuksi vielä soitan soittopyynnön jättäneille asiakkaille ja vastailen sähköposteihin.

Torstai

Päivä alkoi normaaliin tapaan sähköposteihin vastaamalla ja kalenterin tarkistuksella. Tämän jälkeen teen korjauksia lainaan, jonka olin jo saanut valmiiksi, mutta jouduin tekemään korjauksia kun olin unohtanut lisätä lainasumaan varainsiirtoveron määrän. Ilmoitin vielä asiakkaalle, että lainan nosto venyy ensiviikolle tämän vuoksi. Lounaan jälkeen hoidan muita pienempiä päivittäisiä tehtäviä. Lähdin tänään töistä normaalia aiemmin käyttäen viimeviikon ylityötunnit.

Perjantai

Vapaapäivä

Viikkoanalyysi

Viikko kului pitkälti lainojen valmistelussa, mikä on myös hyvä oman ammatillisen kehityksen kannalta. Erilaisia lainoja työstäessä oppii mitä eri tilanteissa tarvitaan ja mitä tulee tehdä. Näin voin myös kehittää omaa osaamista asiakastapaamisissa, kun voin suoraan pyytää asiakkailta heiltä tarvitsemani tiedot eikä asiakkailta tarvitse pyytää täydennyksiä myöhemmin. Toistojen tekeminen tuo myös varmuutta omaan tekemiseen.

Seurantajakso 8: 27.3.-31.3.2023

Maanantai

Päivä alkoi kuten mutkin päivät kalenterin tarkistuksella ja nopeimpiin sähköposteihin vastaamalla. Tämän jälkeen otan lainapaperit ulos ja lähetän ne asiakkaille allekirjoitettavaksi. Olen saanut myös asiakkaalta, joka oli hakenut jokin aika sitten lainaa lisäselvityksiä lainaan liittyen, katson liitteet läpi ja joudun toteamaan asiakkaalle, että emme pysty lähtemään mukaan rahoitukseen tällä kertaa.

Iltapäivästä viimeistelen toisen asiakkaan lainan ja lähetän kokonaisuuden tarkistettavaksi. Loppupäivän vielä vastailen jäljellä oleviin sähköposteihin ja hoidan alta muista pienempiä päivittäisiä tehtäviä.

Tiistai 28.3.2023

Päivä alkoi kalenterin tarkastuksen ja nopeimpiin sähköposteihin vastauksen jälkeen kahden korttiluoton tekemisellä. Luottokorttien jälkeen vastailen muihin tullessiin sähköposteihin. Iltapäivästä korjaan tarkastuksesta tullutta lainaa ja hoidan muita päivittäisiä tehtäviä. Ennen kotiinlähtöä saan vielä kollegalta vinkin tulevasta lainahakemuksesta, otan hakemuksen käsittelyyn ja lähetän asiakkaalle tarjouksen sähköpostiin.

Keskiviikko

Päivä alkoi kuten normaalisti keskiviikkona viikkopalaverilla. Viikkopalaverin jälkeen tarkastan kalenterin ja vastaan sähköpostiviesteihin. Aamupäivän pienempien tehtävien jälkeen haen viimeiset liitteet lainan nostoon kun asiakkaat ovat allekirjoittaneet kauppakirjan ja nostan asiakkaiden lainan ja maksan kauppasumman. Teen myös panttikirjojen siirtohakemuksen. Iltapäivästä soitan hakemuksen jättäneelle asiakkaalle. Sovimme puhelimesta, että lähetän hänelle sähköpostiin alustavan tarjouksen lainasta ja pyydän samalla liitteitä, jotta voimme edetä mahdolliseen luottopäätökseen. Ennen kotiinlähtöä vielä tarkistan asiakasvara tilin, jonne on tullut asiakkaideni asuntokaupan varat, maksan asiakkaiden lainan pois ja siivoan asiakkaiden lainakannet päivän viimeisenä askareena.

Torstai

Päivä alkoi poikkeuksellisesti Digitaalisen Asuntokaupan koulutuksella. Koulutuksessa käytiin läpi uuden ominaisuuden vuokraoikeuden kaupan toteuttamisesta Dias palvelussa. Koulutuksen jälkeen vastailin nopeimpiin sähköposteihin ja tarkistin kalenterin tapaamiset. Tällä päivälle oli yksi tapaaminen sovittu asiakkaan kanssa kuolinpesän laskujen maksuun. Tapaamisen jälkeen lähetän asiakkaalle loput lainapaperit allekirjoitettavaksi verkkopankkiin.

Lounaan jälkeen palaan asiakkaalle kuka oli vastannut tarjoukseni. Saan myös toiselta potentiaaliselta asiakkaalta puhelun koskien lähettämäni lainatarjousta. Puhelussa sovimme, että lähetän hänelle tarjouksen hieman isommalla lainasummalla ja lisättynä vielä nykyisen asuntolainan siirrolla.

Perjantai

Ensimmäisenä päivälle oli parin viikon takaisen koulutuksen nopea tentti. Tentin jälkeen tarkastin kalenterin ja vastailin sähköposteihin. Loppu aamupäivän hoidin pienempiä

juoksevia tehtäviä. Iltapäivästä oli sovittuna kauppaa-aika asiakkailleni. Tälle kertaa asiakkaille ei tullut lainaa vaan kauppa maksettiin asiakkaiden omilla varoilla, tehtäväkseni jäi tässä siis hoitaa vain kauppojen rahaliikenne.

Viikkoanalyysi

Maanantaina jouduin antamaan kieltävän vastauksen potentiaalisille asiakkaille, joiden kanssa olin jo pidemmän aikaa käynyt keskustelua. Vaikka uutta kauppaa on mukava tehdä, välillä joudun silti kieltäytymään rahoituksesta, kun tilanteesta selviää jotain, joka on luottopolitiikkamme vastaista. Toki on myös itselle turhauttavaa, että on käyttänyt työaikaan asian eteenpäin viemiseen ja joutuu kuitenkin lopulta kieltäytymään.

Viikolla sain myös vietyä loppuun itselle uudenlaisen kiinteistökaupan, jossa kauppa toteutettiin KVP:n sähköisessä palvelussa. Myös talon tasolla menetelmä on käsittääkseni harvinaisempi, joten hyvää kokemusta myös siinä mielessä. Muuten viikolla ei tullut itselle suuria uusia asioita tai oivalluksia.

Seurantajakso 9: 3.4.-6.4.2023

Maanantai

Viikko alkoi kuten yleensäkin kalenterin tarkistuksella ja sähköposteihin vastaamalla. Aamupäivä kuluu pitkälti viesteihin vastaamisessa ja muiden juoksevien tehtävien hoidossa. Iltapäivästä soitan lainahakeuksen jättäneelle potentiaaliselle asiakkaalle ja sovin ajan lainaneuvottelulle keskiviikolle sekä valmistelen huomiseksi asiakkuuksien avausta toisille asiakkaille.

Tiistai

Päivä alkoi luottotarkastusyksikön koulutuksella, aiheena on maksuvaran laskenta. Koulutuksen jälkeen aloitan päivän sähköposteihin vastaamalla. Hoidan aamupäivän myös muut jokapäiväiset pienet tehtävät. Iltapäivästä on tapaaminen uuden asiakkaan kanssa. Avaan asiakkaalle palvelut ja sovimme lainan järjestelyistä mitä vielä on sopimatta. Vielä viimeisenä on lainaneuvottelut potentiaalisten asiakkaiden kanssa. Käymme neuvottelussa läpi heidän lainatarpeensa sekä millä ehdoilla lainaa voitaisiin heille myöntää.

Keskiviikko

Ensimmäisenä päivälle oli sovittuna lainaneuvottelu puhelimitse potentiaalisen asiakkaan kanssa. Lainaneuvottelussa selviää, että asiakkaalla on muita lainoja enemmän kuin mitä osasin hakemuksen perusteella odottaa. Sanon asiakkaalle, että pohdin hänen tilannettansa yhdessä kollegani kanssa ja palaan hänelle, miten toimimme mahdollisen rahoituksen kanssa.

Tulemme yhdessä kollegani kanssa siihen lopputulemaan, että luottoriski on tässä tilanteessa liian korkea ja joudun välittämään asiakkaalle kielteisen vastauksen.

Iltapäivällä on yhteinen sijoitustapaaminen kollegani kanssa. Olen jo aiemminkin seurantajakson aikana saanut hyviä kokemuksia yhteistapaamisista ja tämäkin kerta meni jälleen hyvin. Tästä sain myös hyvin kokemusta, millainen tapaaminen on, kun puhutaan hieman isompien summien sijoittamisesta.

Torstai

Päivä alkoi normaaliin tapaan kalenterin tarkistuksella: tälle päivälle ei itselle ole tulossa asiakkaita. Yksi asiakkaistani on kuitenkin menossa Hyvinkään konttorille allekirjoittamaan lainapapereita, joten laitan Hyvinkään päässä asiakkaan vastaan ottavalle kollegalleni ohjeet, jotta tämä hoituisi hänelle mahdollisimman helposti. Mitään kysymyksiä minulle tule, joten kaikki meni ilmeisesti Hyvinkään konttorilla hyvin ja saan vielä asiakkaan lainan nostettua tänään.

Muuten päivän aikana en ehtinyt kuin vastaila sähköposteihin ja hoitaa alta pois pienemmät arjen tehtävät. Pääsisäisen vuoksi päivä päättyy jo puolenpäivän aikaan.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla oli mukavasti tapaamisia, mikä on aina hyväksi oppimisen kannalta: miten asiakastapaamisia viedään sujuvasti läpi. Vaikka tiistain lainaneuvotteluista ei päästykään tarjousta tekemään, on hyvä myös oppia millaisessa tilanteessa ei kannata lähteä mukaan rahoitukseen ja kuinka tästä viestitään asiakkaalle. Asiakas tuntui ymmärtävän miksi emme tällä kertaa voineet lähteä mukaan rajoitukseen ja kiitti vielä ilmoituksesta. Olin siis ainakin jotenkin onnistunut viestimään asiakkaalle, miksi emme tällä kertaa lähteneet rahoittamaan hänen hankettaan.

Tiistaina käyneen asiakkaan laina on normaalia suurempi ja itselle hyvä onnistumien, että sain asiakkaan Handelsbankenille. Lainan aikataulu on kuitenkin hieman tiukka ja pääsen aloittamaan lainan vasta hieman myöhemmin, kun saan lainan molemmat osapuolet ensin perustettua asiakkaiksemme, sillä molemmat asiakkaat eivät tällä viikolla päässeet käymään konttorilla. Olen kuitenkin suhteellisen luottavainen, että saan kaiken ajoissa valmiiksi.

Keskiviikon sijoitustapaamisessa sain taas onnistumisia sekä oppia millaisia sijoitustapaamiset ovat, kun sijoitettavat summan ovat hieman suuremmat. Kun summa on hieman suurempi, joudutaan enemmän asiakkaan kanssa miettimään hajautusta ja etenkin ajallista hajautusta, sillä rahastoissa hajautusta on jo valmiiksi. Kun puhutaan pienempien summien sijoittamisesta tai vain kuukausisäästämisestä niin ei niinkään tarvitse miettiä millä aikajaksolla säästämistä tehdään, vaan mietitään enemmän mikä olisi juuri asiakkaalle sopiva rahasto. Tapaaminen oli

onnistunut, sillä tunsin voivani oikeasti neuvoa asiakasta sijoittamisessa ja kuinka hänelle saataisiin paras mahdollinen ratkaisu ja asiakas tuntui myös olevan kanssani samaa mieltä ja tyytyväinen saamaansa neuvontaan.

Seurantajakso 10: 11.4.-14.4.2023

Tiistai

Seurantajakson viimeinen viikko alkoi normaaliin tapaan kalenterin tarkistuksella tapaamisista sekä sähköposteihin vastaamalla. Nopeimpiin sähköposteihin vastattuani hoidan pois alta päivän pienemmät tehtävät. Pienempien tehtävien hoidettuani alan työstämään asiakkaan lainapapereita. Lainapapereiden työstäminen jatkuu pitkälle iltapäivälle, mutta keskeytyy sovittuun tapaamiseen uuden asiakkaan kanssa asiakkuuden avaamiseen. Asiakkuuden avattuani lähetän asiakkuuden sisäiselle yksiköllemme tarkistettavaksi ja jatkan lainapapereiden työstämistä päivän loppuun asti.

Keskiviikko

Päivä alkoi tänään luottotarkastusyksikön vierailulla. Palaverissa käydään läpi luottotarkastuksissa ilmenneitä oleellisia asioita, joihin tulisi kiinnittää tarkemmin huomiota. Aamupalaverin jälkeen minulla on tapaaminen asiakkaan kanssa, tapaamisen tarkoituksena on lopettaa asiakkaan tili. Tapaamisen jälkeen viimeistelen lainapapereita, vielä joudun odottamaan paria liitettä, jotka tarvitsen ennen kuin voin lähettää lainan tarkistukseen.

Iltapäivästä on sovittuna lainaneuvottelut potentiaalisen asiakkaan kanssa. Lainaneuvottelu sujuu hyvin ja asiakas olisi kiinnostunut myös aloittamaan rahastosijoittamisen, mikäli lainatarjoukseni on muutenkin mieluisa. Tapaamisen jälkeen lasken asiakkaalle tarjouksen ja lähetän sen tarkasteltavaksi asiakkaille. Loppupäivä kuluu juoksevien tehtävien hoidossa.

Torstai

Kalenterin läpikäynnin ja muutamaa nopeimpaan viestiin vastattua jatkan eilisen lainapapereiden viimeistelyä. Saan lainaa varten viimeiset puuttuvat liitteet ja lähetän lainan tarkastukseen. Saan lainan nopeasti tarkastuksesta ja vielä ilman korjattavaa. Lähetän asiakkaalle luoton etämyynnin ennakkotiedotteen allekirjoitettavaksi verkkopankkiin ja huomenna voin lähettää loput paperit allekirjoitettavaksi ennen kauppoja. Kaupat järjestetään toisessa konttorissa, joten pyrin hoitamaan kaiken, mikä on mahdollista hoitaa ennen kauppoja, jotta apua antavan konttorin tehtävä olisi mahdollisimman helppo.

Iltapäivästä hoidan muita pienempiä tehtäviä, mm. soitan soittopyynnön jättäneille asiakkaille. Näissä yleensä on kyse verkkopankin lukkiutumisesta tai muusta vastaavasta pienemmästä.

Perjantai

Ensimmäisenä tehtävänä tänään lähetän asiakkaileni, joille eilen lähetin ennakkotiedotteen, loput lainapaperit allekirjoitettavaksi verkkopankkiin. Lähetän asiakkaille vielä tekstiviestin asiasta, jotta paperit tulisi allekirjoitettua ajoissa ennen kauppoja. Kun lainapaperit on allekirjoitettu, nostan toisen asiakkaiden lainoista, jolla siirretään heidän nykyinen lainansa Handelsbankeniin.

Iltapäivällä oli asiakkaiden kaupat toisessa konttorissa. Olen kauppohenkilöiden ajan koneen ääressä: odotan ensin, että saan allekirjoitetun kauppakirjan, jotta voin nostaa lainan. Saan kauppakirjan ja pyydän kollegaltani nostoluvan lainalle. Kuittaa lainan nostettuani kauppoja toisessa konttorissa pitävälle kollegalleni, että laina on nyt nostettu ja kaupan voi suorittaa loppuun. Saan lopuksi kollegaltani kiittauksen, että varat on siirretty ja hän lähettää minulle postissa kauppakirjan sekä kiinteistön paperiset panttikirjat, jotka tullaan kuolettamaan, sillä tilalle on jo haettu sähköisiä.

Viikkoanalyysi

Nelipäiväinen viikko kului pitkälti lainapapereita valmistellessa. Lainan aikataulu oli tiukka, joten pyrin myös varaamaan lainan tekemiselle enemmän aikaa, jotta saan kaiken valmiiksi ja myöskään tarkastuksessa ja korjauksissa menisi mahdollisimman vähän aikaa. Viikon isoin onnistuminen olikin, että sain lainan ajallaan valmiiksi, vaikka tämä meninkin hyvin tiukalle, osittain siitä syystä, että lainan vakuudeksi tulevan osakekirjan luovutussitoumuksen saamisessa toiselta pankilta kesti odotettua pidempään. Kaikki kuitenkin saatiin ajallaan valmiiksi ja kaupat päästiin toteuttamaan siinä aikataulussa, jonka olin myös asiakkaille alun perin luvannut. Laina oli myös ensimmäinen, jonka tein vuokraoikeuden kaupalle, joten sain tässä myös itselle uutta kokemusta.

Tiistain lainaneuvottelut sujuivat myös hyvin. Sain vietyä tapaamista hyvin eteenpäin, pystyin antamaan asiakkaille argumentteja miksi juuri Handelsbanken voisi olla heille sopiva ja vielä mikäli tarjous on heille sopiva saisi, tästä myös ristiin myytyä rahastosäästämistä.

4 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyön seurantajakson aikana pääsin kehittämään omaa osaamistani asiakasvastaavana niin opinnäytetyön tavoitteiden mukaisesti, kuin myös muissakin tehtävieni osa-alueissa. Tässä luvussa reflektoin kehitystäni kymmenen viikon ajalta verraten 2. luvussa kuvailemaani lähtötilanteeseen. Opinnäytetyön autoetnografien menetelmä tarjosi mielenkiintoisen tavan tutkia ja reflektoida omaa toimintaansa omissa työtehtävässään.

Opinnäytetyön toteutuksessa autoetnografisella menetelmällä keskiössä oli oma refleksiivisyys. (Puusa, Juuti & Aaltio 2020, luku 18.)

4.1 Ammatillisen itseluottamuksen kehitys

Ammatillisessa itseluottamuksessa olen saanut kehitystä etenkin asiakastapaamisissa. Asiakastapaamisiin itsevarmuutta ovat tuoneet etenkin toistojen kautta saatu oman tavan kehittyminen asiakastapaamisiin. Pohdin myös asiaa jo viikon 13.3.-17.3. viikkoanalyysissä. Asiakastapaamisiin oman tyylin löytäminen auttaa viemään tapaamista luontevammin läpi ja auttaa myös keräämään asiakkaalta kaiken tarvittavan tiedon, jotta voin tarjota asiakkaalle kokonaisuutta, joka palvelisi myös asiakasta mahdollisimman hyvin. Oman tavan löytäminen on lisännyt myös itseluottamusta, kun tuntee itse olevansa ohjaimissa tapaamisessa ja pystyy viemään tapaamista eteenpäin.

Oma tapa tapaamisten läpivientiin on muovautunut aiempien kokemusten pohjalta, kollegoilta oppimisesta sekä teorian pohjalta. Tapaamisen läpivienti vaihtelee tietenkin riippuen siitä, minkä vuoksi asiakasta tavataan, sijoitustapaaminen on erilainen kuin lainaneuvottelu. Käytän esimerkkinä lainaneuvottelua, sillä niitä käyn tehtävissäni läpi enemmän. Tapaamisen alussa yleensä käymme pientä Small talkkia, näin pääsen tutustumaan heti alkuun hieman asiakkaaseen sekä samalla tunnustelemaan asiakkaankin tyyliä keskustelussa. Seuraavana käymme läpi asiakkaan tilannetta. Yleensä pyydän asiakasta itse kertomaan tilanteestaan, näin saan kuulla asiakkaan tilanteen hänen omin sanoin. Tämän jälkeen esitän asiakkaalle täydentäviä kysymyksiä, mikäli jokin asia jäi minulle epäselväksi tai tarvitsen täydennystä tietoihini. Tämän jälkeen, kun olen saanut tarvittavat tiedot ja ymmärrän asiakkaan tilanteen, teen ensimmäisen ehdotuksen, joka vastaisi mielestäni asiakkaan tarpeita. Yleensä tässä vaiheessa kysyn vielä, onko asiakkaalla toivomuksia tarjouksen suhteen, esimerkiksi viitekorossa tai onko hän saanut jo kilpailevia tarjouksia, jonka pohjalta lähden suunnittelemaan asiakkaalle varsinaista tarjousta. Ennen tapaamisen päättymistä kysyn, jäikö asiakkaalla mitään kysymyksiä vielä mieleen ja annan yhteystietoni, jotta asiakas voi olla minuun yhteydessä, mikäli hänellä herää vielä kysymyksiä.

Toisena asiana, joka lisäsi ammatillista itseluottamusta seurantajakson aikana oli oman pätevyyden kehittäminen ja valtuuksien saaminen sijoitusneuvonnassa sekä luotonmyönnössä. Valtuuksien saavuttaminen merkitsi omassa työnkuvassa, että voin tehdä itse päätöksiä laajemmin eikä esimerkiksi tekemääni sijoitusneuvontaa tarvitse, jonkun toisen tarkastaa, enne kuin voin viedä neuvonnan loppuun asti. Seurantajakson aikana myös kehitin omaa osaamistani suorittamalla APV 2 tutkinnon, eli sijoitusneuvojan tutkinnon. Sijoitusneuvojan tutkinto on sijoituspalvelutehtävissä toimiville suunnattu ulkoinen koulutus, jolla käytetään yleisesti rahoitusalaalla sijoitusneuvontaan riittävän osaamistason todentamiseen (Aalto EE

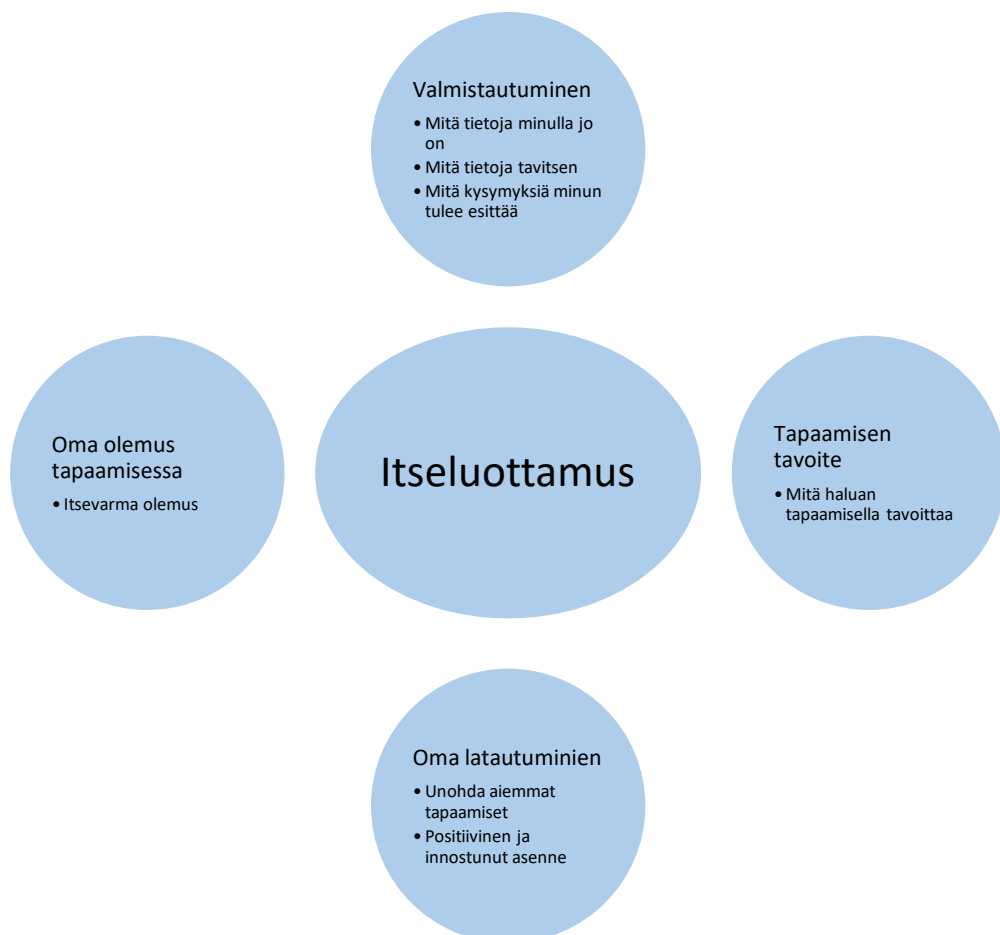
2023). Muita osaamista kehittävää kouluttautumista olivat digitaalisen asuntokaupan koulutukset sekä sijoitusmarkkinan ajankohtaiset koulutukset.

Itseluottamuksen kehitystä seurantajaksolla vei eteenpäin myös uudenlaisten lainakokonaisuuksien toteuttaminen, joita aiemmin en ollut päässyt tekemään. Näiden uudenlaisten rahoituskokonaisuuksien toteutus onnistuneesti lisäsi itseluottamusta, kun oppii vielä laajemmin rahoitusta. Uudenlaisten kokonaisuuksien työstäminen myös kehitti itseluottamusta, kun kerran on toteuttanut tietynlaisen kokonaisuuden voi jatkossa luottavaisemmin lähteä toteuttamaan rahoitusta, kun tietää jo, miten rahoituskokonaisuus kannattaa toteuttaa, mitä tietoja tulee kerätä ja mitä asioita muuten tulee huomioida.

4.2 Ajatuskartta itseluottamuksen kehittämiseen

Opinnäytetyön seurantajakson ja teoriaperustan pohjalta luonnehdin itselleni ajatuskartan, jonka avulla voin kehittää omaa ammatillista itseluottamusta asiakastapaamisissa.

Ajatuskartan tarkoituksena on käyttää sitä muistilistana asiakastapaamiseen valmistautuessa.



Kuvio 4, ajatuskartta

Ajatuskarttaan on koottu neljä tärkeää osa-aluetta, joilla voin tapaamisessa tuntee itsevarmuutta sekä myös näyttäytyä asiakkaalle itsevarmalta. Osa-alueet ovat valmistautuminen, tapaamisen tavoite, oma latautuminen ja oma olemus tapaamisessa.

Ensimmäisenä tulisi itselle tehdä selväksi mikä tavoitteeni, joka tulisi saavuttaa tapaamisella. Tavoitteena voi olla esimerkiksi myynti, asiakkuuden avaaminen tai asiakassuhteen ylläpito ja asiakasuskollisuuden vahvistaminen. Valmistautumisessa tarkoituksen on tehdä itselle selväksi muistiinpanoilla, mitä tietoja minulla on jo valmiiksi ennen tapaamista, mitä tietoja tarvitsen vielä, jotta pysytyn edetä tapaamisen tavoitteeseen ja mitä kysymyksiä minun tulee esittää, jotta saan itselleni tarvittavat tiedot ja ymmärryksen asiakkaan tilanteesta. Omassa latautumisessa tulisi pystyä unohtamaan mahdolliset aiemmat tapaamiset, jotka ovat saattaneet jopa olla epämiellyttäviä ja lähteä uuteen tapaamiseen positiivisella ja innostuneella asenteella. Tapaamisessa tulee muistaa kiinnittää huomiota myös omaan olemukseen tapaamisessa. Oman olemuksen tulisi olla itsevarma, jotta myös asiakas voi luottaa ammattitaitooni ja perusteluihini.

4.3 Myynnin kehitys

Oman myynnillisen toiminnan kehitystä seurantajaksoilla tapahtui myös. Suurta kehitystä tapahtui etenkin ristiinmyynnin kehityksessä asiakastapaamisissa. Ristiinmyynnin kehitys näkyi konkreettisesti omassa kyvyssä suositella asiakkaalle oheistuotteita, sekä perusteluissa, miksi nämä sopisivat asiakkaalle. Seurantajakson aikana olen löytänyt asiakastapaamisiin oman tyylini perustella asiakkaalle, miksi oheistuote olisi hänelle hyödyllinen ja mitä etuja siitä on asiakkaalle. Olen myös oppinut kuuntelemaan paremmin asiakasta asiakastapaamisissa. Tällä kuuntelulla tarkoitan sitä, että kun asiakas kertoo tilanteestaan ja tarpeistaan, osaan yhdistää asiakkaan kertomaa tarvettaan tuotteisiin sekä esittää tarkentavia kysymyksiä, joilla voin esittää asiakkaalle entistä paremmin perusteluita, miksi hänelle sopii tuote x.

Aktiivisen asiakaskontaktoinnin kehityksen kautta sain myös kehitettyä myynnillistä osaamistani. Opin seurantajakson aikana, että asiakkaalle soittaessa kannattaa pyrkiä enemmänkin varaamaan suoraan tapaaminen asiakkaan kanssa sen sijaan, että myyntiä yrittäisi saada aikaa jo puhelimesta. Kun asiakkaan kanssa saa varattua tapaamisen, voi myyntiin keskittyä rauhassa asiakkaan kanssa ja myynnissä voi perehtyä asiakkaan tarpeisiin ja keskittyä löytämään asiakkaalle paras ratkaisu. Seurantajakson aikana sain asiakkaita hyvin tapaamisiin kanssani ja näistä tapaamisista sain myös lisämyyntiä. Vaikka kaikissa tapaamisissa ei myyntiä tullut, nämä tapaamiset ovat myös hyvin tärkeitä etenkin asiakastyytyväisyyden kannalta. Yksikään asiakas, jonka tapasin ei ollut pettynyt, että hänelle soitettiin pankista ja pyydettiin tapaamiseen. Viimeisen vuoden aikana rahoitusmarkkinoilla on tapahtunut suuri muutos, josta suurin asiakkaille näkyvä osa on korkotason nousu. Kun

rahatilanne tiukentuu asiakkaat ovat varmasti tyytyväisiä, että pankista lähestytään proaktiivisesti ja pyritään auttamaan, jotta asiakkaan tilanne olisi mahdollisimman hyvä.

Lähteet

Painetut

Korkiakoski K. 2023. Huomisen asiakas. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.

Leppänen E. 2007. Asiakaslähtöinen myynti. Helsinki: Yrityskirjat Oy.

Ojanen M. 2010. Pelisilmää asiakas kohtaamisiin: arjen taktiikka myyntiin. Helsinki: Talentum.

Puusa, A., Juuti, P. & Aaltio, I. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.

Rauhala, I., Leppänen, M. & Heikkilä, A. 2013. *Pääasia: Organisaation psykologinen pääoma*. Helsinki: Talentum.

Vierula M., Schultz D. 2014. Suuri integraatiokirja: markkinointi, myynti ja viestintä. 2. painos. Helsinki: Talentum.

Vuorio P. 2008. Myyntitaidon käsikirja. Helsinki: Yrityskirjat Oy

Sähköiset

Aalto University Executive Education. Sijoitusneuvojan tutkinto 2023. Viitattu 13.5.2023. <https://www.aaltoee.fi/ohjelmat/sijoitusneuvojan-tutkinto-apv2>

Finanssivalvonta 2023. Viitattu 27.4.2023. <https://www.finanssivalvonta.fi/finanssivalvonta/>

Handelsbanken 2023. Viitattu 9.5.2023. <https://www.handelsbanken.fi/fi/tietoa-pankista>

Kaplan Professional 2023. Viitattu 29.4.2023.

<https://www.kaplanprofessional.edu.au/blog/why-is-confidence-in-the-workplace-important-and-how-do-i-improve-mine/>

Osaava yrittäjä 2023. Viitattu 7.5.2023.

<https://www.osaavayrittaja.fi/markkinointi/markkinointiviestintä/myynninedistäminen>

Smith J. 2013. 10 ways to be more confident at work. Forbes. Viitattu 11.5.2023.

<https://www.forbes.com/sites/jacquelynsmith/2013/03/05/10-ways-to-be-more-confident-at-work/?sh=7390766dd417>

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry 2023. Viitattu 7.5.2023.

<https://tieke.fi/verkkokauppaopas/kayttokokemus-ja-ostoprosessi/myynninedistaminen/>

Kuviot

Kuvio 1, Hajautettu toimintamalli	8
Kuvio 2, Ulkoiset ja sisäiset sidosryhmät	13
Kuvio 3, Opinnäytetyön hyödyn saajat	16
Kuvio 4, ajatuskartta	37