



Itsensä kehittäminen kiinteistöalan myyntityössä

Paavo Mikkonen

2023 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

Itsensä kehittäminen kiinteistöalan myyntityössä

Paavo Mikkonen

Liiketalous

Opinnäytetyö

Joulukuu, 2023

Paavo Mikkonen

Itsensä kehittäminen kiinteistöalan myyntityössä

Vuosi

2023

Sivumäärä

45

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä (PONT) seurataan myyntineuvottelijan työtä kiinteistönvälitysalalla. Opinnäytetyö on kirjoitettu päiväkirjamuotoisesti autoetnografista menetelmää hyödyntäen.

Opinnäytetyö perustuu vahvasti itsensä johtamiseen kauppojen loppuun viemiseen ja ajanhallintaan. Tavoitteena on yhdistää näiden kolmen teeman teoreettinen tausta käytännön kokemuksiin. Keskeinen teema on näiden kolmen osa-alueen yhteispeli menestyksekkäässä myyntityössä.

Päiväkirjaosion aikana tarkasteltiin ammatillista kehittymistä myyntineuvojana yllä mainittujen teemojen mukaisesti. Työn lopussa analysoitiin, kuinka oli seurantajakson aikana kehittynyt ja missä aiheissa on vielä kehitettävää tulevaisuudessa.

Kymmenen viikon seurantajakso tarjosi arvokkaita oppimiskokemuksia ja mahdollisti oman työskentelyn syvällisen analyysin. Toivottavasti tämä päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö tarjoaa arvokasta tietoa samankaltaisista työtehtävistä kiinnostuneille ja avaa käsiteltyjen teemojen käytännön merkitystä myyntityössä.

Laurea University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration
Bachelor's Thesis

Abstract

Paavo Mikkonen
Self-development in real estate sales work

Year 2023

Pages 45

In this diary-style thesis (PONT), the work of a sales negotiator in the real estate brokerage industry is followed. The thesis is written in the form of a diary using the autoethnographic method.

The thesis is strongly based on self-management, making contracts and time management. The goal is to combine the theoretical background of these three themes with practical experiences. The central theme is the interaction of these three areas in successful sales work.

During the diary section, professional development as a sales advisor was examined in accordance with the themes mentioned above. At the end of the work, it was analyzed how the author has developed during the follow-up period and which topics still need to be developed in the future.

The ten-week follow-up period offered valuable learning experiences and enabled an in-depth analysis of one's own work. Hopefully, this thesis in the form of a diary offers valuable information to those interested in similar tasks and clarifies the practical significance of the discussed themes in sales work.

Keywords: Self-management, time management, sales

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Nykytilan analyysi	9
3	Päiväkirjaraportointi	10
3.1	Seurantajakso 1: 04.09.- 10.09.2023	10
3.2	Seurantajakso 2: 11.09.- 17.09.2023	15
3.3	Seurantajakso 3: 18.09.- 24.09.2023	18
3.4	Seurantajakso 4: 25.09.- 01.10.2023	21
3.5	Seurantajakso 5: 02.10.- 08.10.2023	24
3.6	Seurantajakso 6: 09.10.- 15.10.2023	27
3.7	Seurantajakso 7: 16.10.- 22.10.2023	29
3.8	Seurantajakso 8: 23.10.- 29.10.2023	32
3.9	Seurantajakso 9: 30.10.- 05.11.2023	34
3.10	Seurantajakso 10: 06.11.- 12.11.2023	36
4	Yhteenveto ja pohdinta	39
	Lähteet	43
	Kuviot	45

1 Johdanto

Tämä päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö (PONT) keskittyy kuvaukseen työstäni myyntineuvottelijana kiinteistövälityksen parissa Uudellamaalla. Opinnäytetyön päiväkirja on laadittu ajanjaksolla 04.09.-12.11.2023, samalla kun työskentelin myyntineuvottelijana. Opinnäytetyön tarkoituksena on antaa syvä ja jäsennelty katsaus työkokemukseeni, keskittyen erityisesti itsensä johtamiseen, kauppojen päättämiseen (klousaamiseen) ja ajanhallintaan. Ajanhallinta sisältyy suuresti itsensä johtamiseen, mutta koska ajanhallinta on niin suuressa osassa myyntineuvottelijan työtä, niin käsitellään tässä opinnäytetyössä sitä omana aihealueena.

Päiväkirjamuotoinen lähestymistapa mahdollistaa yksityiskohtaisten tietojen tallentamisen ja antaa mahdollisuuden hahmottaa, mitä erilaisia tehtäviä ja tapahtumia työni sisälsi. Tämä tarkoitti sitä, että jokaisena työpäivänä kirjasin ylös mitä toimenpiteitä, keskusteluita ja tapahtumia päivääni kuului. Viikon lopussa kokosin näistä merkinnöistä tiivistelmän, joka käsittelee viikon keskeisimpiä tapahtumia ja niiden vaikutusta valitsemini teemoihin, eli itsensä johtamiseen, kaupan klousaamiseen ja ajanhallintaan.

Opinnäytetyöni pohjaa vahvasti olemassa olevaan kirjallisuuteen ja tutkimuksiin liittyen näihin teemoihin. Kirjallisuuden hyödyntäminen tarjoaa teoreettista taustaa ja tukee pohdintojani. Tarkoituksena on syventyä näihin teemoihin käytännön esimerkkien ja kokemusten avulla, sekä vertailla niitä aiempiin tutkimuksiin ja asiantuntijanäkemyksiin. Opinnäytetyön edetessä analysoin ja tulkiten työkokemustani näiden teemojen valossa, mikä antaa mahdollisuuden ymmärtää, miten ne ilmenevät käytännössä ja millaisia vaikutuksia ne voivat työhöni ja sen tuloksiin tuoda.

Tämä päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö pyrkii antamaan kattavan kuvan myyntineuvottelijan työstä kiinteistövälitysalalla ja sen vaikutuksesta itsensä johtamiseen, kauppojen solmimiseen ja ajanhallintaan. Toivon, että tämä työ tuottaa arvokasta tietoa niille, jotka ovat kiinnostuneita samankaltaisista työtehtävistä ja niiden haasteista sekä näiden teemojen yhteydestä käytännön työhön.

Opinnäytetyön tavoitteena on seurata kymmenen viikon ajan työtäni. Tämän seurannan keskeiset teemat liittyvät itsensä johtamiseen, kaupan klousaamiseen ja ajanhallintaan. Itsensä johtaminen korostaa oman itsetuntemuksen merkitystä ja sen hyödyntämistä tavoitteiden saavuttamisessa (Hietaniemi & Niemi 2022, 41). Klousausprosessissa keskitytään asiakkaan tarpeiden huomioimiseen ja odotusten täyttämiseen (B2Bmyynti.fi 2023). Ajanhallinnassa tärkein peruserä on selkeiden tavoitteiden asettaminen ja niiden saavuttaminen

suunnitelman mukaisesti (Stranius 2022, 45). Näiden kolmen teeman yhteispeli on avain menestykseen myyntityöhön ja itsensä kehittämiseen.

Itsensä johtaminen keskittyy ymmärtämään omaa itseä, mukaan lukien omat arvot, toiveet ja vahvuudet, ja käyttämään tätä ymmärrystä strategisesti parhaan suunnan löytämiseksi. Se ei rajoitu vain työhön, vaan se vaikuttaa koko elämään, auttaen yksilöä kasvamaan ja saavuttamaan tasapainoa. Itsensä johtaminen on olennainen osa sekä henkilökohtaista, että ammatillista kehitystä ja siihen liittyvät tärkeät piirteet ovat esimerkiksi kyky toimii itsenäisesti ja tietoisuus omista vahvuuksista ja heikkouksista. (Hietaniemi & Niemi 2022, 41.)

Kaupan klousaaminen on monivaiheinen prosessi, joka vaatii huolellista lähestymistapaa sekä myyjältä että asiakkaalta. Asiakkaan tarpeiden tunnistaminen ja niiden tyydyttäminen ovat avainasemassa, ja vastaväitteiden käsittely on olennainen osa onnistunutta klousausta. Tärkeää on myös myydä oikealle kohderyhmälle ja hallita odotuksia sekä niiden täyttämistä. Myynnin ei tulisi loppua kaupan solmimiseen, vaan asiakassuhteiden ylläpitäminen on tärkeää myös kaupan jälkeen. Myyjän tulisi olla valppaana ja huolehtia asiakassuhteista pitkäkestoisesti. (B2Bmyynti.fi 2023.)

Kun puhutaan ajanhallinnasta, peruseriaate on selvä: määritä selkeät tavoitteesi ja pidä kiinni niistä. Sovi itsesi kanssa, mitä teet, ja sitten toimi suunnitelman mukaisesti. Tämä yksinkertainen sääntö auttaa pitämään asiat järjestyksessä ja saavuttamaan tavoitteet tehokkaasti. (Stranius 2022, 38-44.)

Käytän tutkimuksessani autoetnografista metodologiaa. Peruseriaatteena on oman henkilökohtaisen kokemuksen tutkiminen ja omien oletusten sekä valintojen reflektointi osana tiedon tuottamista. Autoetnografisessa lähestymistavassa keskitytään siis henkilökohtaisten kokemusten kuvaukseen ja analysointiin. (Puusa & Juuti 2020, luku 18).

Tärkeä piirre autoetnografiassa on se, että tutkija on samanaikaisesti sekä tutkijana, että tutkimuksen kohteena. Tällä tavoin autoetnografia nähdään tutkimusprosessina ja sen tuloksena. Se korostaa itsetarkastelua ja prosessin dynaamisuutta, jossa tutkijan ja tutkimuskohteen roolit voivat muuttua ja kehittyä prosessin aikana. Autoetnografian kautta tutkija joutuu kohtaamaan yllätyksiä ja epävarmuutta, mikä haastaa sekä tutkijaa että itse tutkimusta jatkuvasti. (Puusa & Juuti 2020, luku 18).

Tutkimuksen eettisessä näkökulmassa on otettava huomioon, että oman kokemuksen avaaminen ja jakaminen voivat asettaa tutkijan haavoittuvaiseen asemaan. Kuitenkin autoetnografian avulla voidaan tuoda esille syvällisiä kokemuksia ja näkökulmia, jotka edistävät tutkimusprosessin ymmärtämistä ja antavat lisäarvoa sen tuloksille. (Puusa & Juuti 2020, luku 18).

2 Nykytilan analyysi

Työskentelen kokoaikaisena myyntineuvottelijana kiinteistöalan yrityksessä, ja tämä työ vaatii sitoutumista ja aikaa, mikä rajoittaa vapaa-ajan määrääni. Työpäivät voivat olla pitkiä, ja työtehtävät voivat tulla eteen milloin tahansa, jopa vapaa-ajalla. Tämä tilanne vaatii minulta joustavuutta ja kykyä sovittaa työ ja opiskelu yhteen mahdollisimman tehokkaasti. Tavoitteenani on suorittaa tutkinto vuoden 2023 aikana, ja tämä edellyttää tarkkaa aikataulutusta ja tehokasta resurssienhallintaa.

Pyrin varaamaan aikaa opiskelulle ja opinnäytetyön työstämiselle aina kun se on mahdollista. Tämä tarkoittaa sitä, että hyödynnän taukoja työpäivien aikana opiskeluun tai varhaisia aamuja ja myöhäisiä iltoja opinnäytetyön kirjoittamiseen. Vapaa-aikani käytän tehokkaasti opiskelun ja työn tasapainottamiseen sekä oman hyvinvoinnin ylläpitämiseen. Tiedän, että tämä vaatii kurinalaisuutta ja ajanhallintataitoja, mutta se on välttämätöntä tavoitteeni saavuttamiseksi.

Opiskellessani samanaikaisesti työn ohella, minun on tärkeää pitää mielessä tavoitteeni ja pitää kiinni suunnitelmastani. Opinnäytetyön kirjoittaminen vaatii omistautumista ja aikaa, ja minun on pyrittävä löytämään tasapaino työn ja opiskelun välillä. Olen motivoitunut ja päättänyt saavuttaa tavoitteeni, ja teen kaikkeni sen eteen, vaikka se tarkoittaisi ajoittaista luopumista vapaa-ajasta. Uskon, että tämä kokemus auttaa minua kehittymään ja oppimaan arvokkaita taitoja sekä työelämässä että akateemisessa ympäristössä.

Tavoitteeni tälle kymmenen viikon seurantajaksoille on keskittyä itseni ammatilliseen kehittämiseen kiinteistönvälitysalalla. Olen huomannut, että aikatauluttaminen, myynnin klousaaminen ja itsensä johtaminen ovat kolme keskeistä osa-aluetta, joilla haluan saavuttaa kehitystä. Seuraavaksi kuvaan hieman tarkemmin näiden osa-alueiden kehityskohteita ja toimenpiteitä.

Aikataulujen hallinta on tärkeää tehokkuuden ja tuottavuuden kannalta. Pyrin parantamaan työnkulkuani kiinnittämällä huomiota aikataulujen optimointiin ja päivittäisen toimintani suunnittelun laatimiseen. Tavoitteenani on varmistaa, että aika käytetään mahdollisimman tehokkaasti, ja työtehtävät tulee suoritetuksi aikataulujen puitteissa.

Keskeinen osa kiinteistönvälitysalalla menestymistä on myynnin klousaaminen. Pyrin lisäämään osaamistani neuvottelutaitojen suhteen ja oppimaan menneistä tapauksista. Aion investoida aikaa ja resursseja näiden taitojen kehittämiseen, jotta voin nostaa myyntieni onnistumisprosenttia ja asiakastyytyväisyyttä. Tavoitteenani on tulla vahvemmaksi neuvottelijaksi ja pystyä kohtaamaan erilaisia asiakastilanteita entistä paremmin.

Itsensä johtaminen on avainasemassa oman urani kehityksen kannalta. Keskityn oman ajan ja resurssien hallintaan, sekä itseni motivoimiseen ja kehittämiseen. Pyrin asettamaan selkeitä

tavoitteita ja seuraamaan niiden edistymistä. Itsensä johtaminen auttaa minua pysymään motivoituneena ja varmistamaan, että saavutan ammatilliset päämääräni.

Tämän kymmenen viikon seurantajakso tarjoaa minulle mahdollisuuden henkilökohtaiseen kasvuun ja ammatilliseen kehittymiseen kiinteistönvälitysalalla. Aion jatkuvasti arvioida edistymistäni ja tehdä tarvittavia muutoksia matkan varrella, jotta saavutan asettamani tavoitteet ja menestyn alallani.

3 Päiväkirjaraportointi

Raportoinnin tarkoituksena on tutkia kehitystäni työskennellessäni kiinteistönvälittäjänä seurantajakson aikana. Seurantajakso keskittyy erityisesti kolmeen osa-alueeseen, joita ovat: itsensä johtaminen, klousaus myyntitilanteessa sekä aikatauluttaminen.

Seurantajakso jakautuu kymmenelle viikolle.

3.1 Seurantajakso 1: 04.09.- 10.09.2023

Maanantai 04.09.2023

Aamu alkoi sähköpostien lukemisella ja niihin vastaamisella, mikä on tärkeä osa päivittäistä työskentelyäni. Tehtävänä oli myös raportoida yhteistyöpankille viime viikon aikana hankkimieni asiakasliidien määrä. Liidillä tarkoitetaan potentiaalista asiakasta, joka on ilmaissut kiinnostuksesta yrityksen palveluihin tai tuotteisiin (Ruokolainen 2023.) Tämä on tärkeää tietoa pankille, jotta he voivat seurata yhteistyömme kehitystä.

Aamupäivän aikana hyödynsin myös aikaisempia sähköpostiviestejä sopiakseni asunonäyttöjen ja arviokäyntien aikatauluista asiakkaideni kanssa. Kalenterin käyttö ja aikataulutus ovat olennainen osa päivittäistä työtäni, ja ne auttavat minua pitämään asiat järjestyksessä. Rytikankaan mukaan on hyvä käyttää vain yhtä kalenteria. Tähän olisi hyvä kirjata kaikki työhön liittyvä aikataulutettu meno, esimerkiksi tapaamiset ja palaverit. Tämän lisäksi hänen mukaansa kalenteriin olisi hyvä varata aikaa pakollisiin toistuviin asioihin ja merkitä myös henkilökohtaiset menot. (Rytikangas 2008, 77-78). Olen pyrkinyt toimimaan juuri näin ja kirjoitan jokaisen tapaamisen ja puhelinsoitonkin kalenteriini.

Kun aikataulut oli sovittu, tein tilauksen uuden myyntikohteen asiakirjoista isännöitsijälle heidän tilauspalvelunsa kautta. Tämä on tärkeä askel, jotta voin aloittaa myyntityön valmistelun uuden kohteen parissa.

Iltapäivällä oli vuorossa asunnon arviokäynti. Asiakkaalta olin jo ennakoon saanut kohteen perustiedot, jotka auttoivat minua laatimaan alustavan arvioinnin. Arviokäynnillä

tutustuimme yhdessä asiakkaan kanssa kohteeseen ja keskustelimme heidän odotuksistaan ja tarpeistaan asunnon myynnin suhteen. Tämä keskustelu antoi minulle paremman käsityksen asiakkaan tilanteesta.

Kohteeseen tutustumisen jälkeen istuimme alas, ja minulla oli tilaisuus esitellä itseni ja kertoa näkemyksistäni kohteen myynnin suhteen. Tämä vaihe on tärkeä, sillä se auttaa asiakasta ymmärtämään, kuinka työskentelen ja millaisia tuloksia voimme yhdessä saavuttaa.

Kun myyntikeskustelut oli käyty läpi, kysyin aina asiakkaalta, olimmeko kaikista asioista yhtä mieltä. Mikäli vastaus oli myönteinen, ehdotin yhteistyön aloittamista ja ojensin kättäni sanoen: "Hienoa, päästäänkö aloittamaan yhteistyö?" Tämä on mielestäni tehokas tapa saada asiakas tekemään päätös myyntisopimuksen tekemisestä suoraan paikan päällä.

Sovimme yhdessä asiakkaan kanssa, että aloitamme yhteistyön, ja lupasin ottaa heihin yhteyttä seuraavana päivänä sopimuksen tekemisen suhteen. Tällä tavoin varmistan, että prosessi etenee suunnitellusti ja asiakas saa tarvitsemansa palvelun.

Tiistai 05.09.2023

Tiistai alkoi tyypillisesti saapuneiden sähköpostien läpikäymisellä ja kahden asuntonäytön järjestelyllä. Isännöitsijältä oli myös saapunut päivitetyt asiakirjat asunnosta, josta olin saanut aikaisemmin hyväksytyyn ostotarjouksen. Tämä vaihe on tärkeä osa asunnon myyntiprosessia, koska päivitetyt asiakirjat tarvitaan ostajalle ja hänen pankilleen, jotta kaupantekoprosessi voi edetä.

Päivä jatkui kauppakirjan laatimisella. Kauppakirjan laatimiseen liittyy myös varainsiirtoveroilmoituksen ja kaupanselvityksen tekeminen, mikä kuuluu välittäjän vastuulle asunto-osakekaupassa. Varainsiirtovero on vero, joka tulee maksaa asunto-osakkeen tai kiinteistön ostessa. Tällä hetkellä varainsiirtovero on asunto-osakkeissa 2 % ja kiinteistöissä 4 %. Veroa ei muutamissa poikkeustapauksissa tarvitse maksaa. Näitä ovat esimerkiksi ensiasunnon ostaja, kun tietyt ehdot täyttyvät. (Vero 2023.) Asunto-osakkeella taas tarkoitetaan osuutta, joka antaa oikeuden hallita tiettyä huoneistoa asunto-osakeyhtiön sääntöjen mukaisesti, joko yksin tai yhdessä muiden osakkeiden kanssa (Huoneistotietojärjestelmä 2023). Kauppakirjan valmistuttua toimitin luonnoksen assistenteillemme tarkastettavaksi varmistaakseni, että kauppakirja oli virheetön ja kaikki tarvittavat tiedot olivat oikein.

Illtapäivällä otin yhteyttä eilisiin asiakkaisiin, joiden luona olin käynyt tapaamisessa. Sovimme toimeksiantosopimuksesta ja asunnon selostusliitteestä puhelimen välityksellä.

Selostusliite on dokumentti, joka kattaa yksityiskohtaiset tiedot asunnosta, sen varusteista sekä muista tekijöistä, jotka vaikuttavat asumisen mukavuuteen tai asunnon arvoon.

Selostusliite toimii olennaisena tiedonlähteenä asuntokaupassa, ja sen avulla myyjä antaa tarkan ja kattavan kuvauksen asunnosta sen ominaisuuksien ja mahdollisten puutteiden osalta.

Asiakkaat allekirjoittivat sopimuksen sähköisesti ohjeideni mukaisesti. Tämän jälkeen tilasin isännöitsijältä asiakirjat kohteesta myyntiä varten.

Loppupäivästä tein myös puhelinsoittoja viidelle asunnon itsemyyjälle, jotka olivat listattuina Oikotien palvelussa. Tällä tarkoitan asunnon omistaja, joka myy asuntoaan ilman välittäjää. Sain sovittua yhden tapaamisen ensi viikolle. Tämä oli osa jatkuvaa asiakashankintaprosessia ja mahdollisti uusien potentiaalisten asiakkaiden hankkimisen tulevaisuutta varten.

Keskiviikko 06.09.2023

Keskiviikko käynnistyi kahdella asuntonäytöllä, jotka olivat aamupäivän pääaktiviteettini. Ensimmäinen asuntonäyttö kohdistui Tuusulaan, kun taas toinen kohde oli Järvenpäässä. Asuntonäyttöjen jälkeen siirryin takaisin etätyöskentelyn pariin.

Aluksi tarkistin saapuneet sähköpostiviestit ja vastasin asiakkaille. Samalla sovin asiakkaideni kanssa kolmesta tulevalle sunnuntaille suunnitellusta asuntonäytöstä puhelimitse. Rytikan mukaan on tärkeää miettiä kumpi tuottaa enempi arvoa, vastaamalla sähköpostiin sähköpostilla vaiko soittamalla suoraan asiakkaalle (Rytikangas 2008, 92.) Olenkin pyrkinyt sähköpostia lukiessani miettimään kumpi on tehokkaampi tapa hoitaa asia. Soittaa suoraan asiakkaalle ja sopia yksityiskohdista vai laittamalla sähköpostia. Yleensä soittamalla asian saa kerralla hoidettua, kun sähköpostilla tulee turhaa pompottelua.

Iltapäivällä minulla oli sovittu palaveri puhelimitse pankkiin yhteistyövirkeilijani kanssa. Yhteistyöni pankkivirkeilijän kanssa pyrkii tarjoamaan asiakkailleni mahdollisuuden saada pikaisia asuntolainaneuvotteluja ja ohjausta asuntokaupan rahoitukseen liittyen. Tämä yhteistyö hyödyttää molempia osapuolia, sillä minä ohjaan omia asiakkaitani pankkiin asuntolainaneuvotteluihin, ja pankkivirkeilijä suosittelee minua omille asiakkailleen, jotka ovat harkitsemassa oman kotinsa myyntiä. Tällainen yhteistyö on olennainen osa kiinteistöalan ammattilaisten verkostoitumista ja palvelujen laadukasta tarjoamista asiakkaille.

Torstai 07.09.2023

Torstai käynnistyi perinteisesti sähköpostien läpikäynnillä, mikä on tärkeä osa päivittäistä työrutiiniani. Sähköpostiin oli saapunut tilaamani asunnon asiakirjat. Uuden kohteen valmistelu myyntiä varten on aikaa vievä tehtävä, joten aloitin valmistelun välittömästi.

Kohteen valmistelu myyntiä varten edellyttää huolellista työtä ja viekin useita tunteja aikaa. Valmisteltuani kohteen, toimitin sen assistenteillemme tarkastettavaksi, jotta voimme

varmistaa, että kaikki tiedot ovat paikkansa pitäviä ja asiakirjat ovat ajan tasalla. Tämän jälkeen otin yhteyttä valokuvaajaamme ja sovin hänen kanssaan valokuvauksen aikataulusta.

Ilmapäivällä otin yhteyttä eilisten asunonäyttöjen osallistuneisiin asiakkaisiin ja keskustelin heidän kanssaan mahdollisista toimenpiteistä tai kysymyksistä, jotka heillä saattoi olla kyseisten kohteiden suhteen. Päivän päätteeksi huolehdin siitä, että asuntojen myynti-ilmoituksiin oli merkitty aikataulut sunnuntaina pidettäville yleisnäytöille. Yleisnäyttöjen aikataulutuksessa kohteiden järjestys on erityisen tärkeä, jotta voin minimoida ajan, jonka käytän siirtymisiin kohteesta toiseen ja varmistaa, että kaikki sujuu mahdollisimman tehokkaasti.

Perjantai 08.09.2023

Perjantai käynnistyi asiakkaan kanssa käydyltä neuvottelulla. Asiakas oli osallistunut asunonäytölle edellisenä keskiviikkona ja osoitti kiinnostusta kyseiseen kohteeseen. Hänellä oli kuitenkin muutamia kysymyksiä, joihin hän kaipasi selvennystä ennen kuin hän voisi tehdä päätöksen. Tässä tilanteessa otin yhteyttä kohteen isännöitsijään ja pyysin häntä toimittamaan vastaukset asiakkaan kysymyksiin mahdollisimman pikaisesti sähköpostitse.

Kirjallinen vastaus isännöitsijältä on helpoin tapa, sillä se tarjoaa luotettavan ja tarkan tavan saada tarvittavat tiedot asiakkaalle. Saatua isännöitsijältä vastaukset, toimitin ne asiakkaaleni ja olin perään yhteydessä puhelimitse. Keskusteltuamme lyhyesti asiakas ilmaisi halukkuutensa tehdä tarjouksen kyseisestä kohteesta. Lähetin hänelle ohjeet tarjouksen laatimista varten sähköpostitse.

Ilmapäivän aikana asiakas toimitti minulle laatimansa tarjouksen, ja myyjä hyväksyi sen saman päivän aikana. Kun tarjous oli hyväksytty, otin yhteyttä molempiin kaupan osapuoliin onnitellen heitä onnistuneesta kaupasta ja annoin ohjeistuksen siitä, miten asiat etenevät tästä eteenpäin. Yhteydenpito ja asioiden selventäminen on olennainen osa myyntineuvottelijan tehtäviä, ja ne auttavat varmistamaan sujuvan ja tyytyväisen kaupankäynnin kaikille osapuolille.

Lauantai 09.09.2023

Vapaapäivä

Sunnuntai 10.09.2023

Sunnuntai on myyntineuvottelijalle yleisesti kiireinen työpäivä, jolloin on useita yleisnäyttöjä eri myyntikohteissa. Päivä alkoi toimistolla, josta noudin kyseisten kohteiden avaimet. Tämän jälkeen ryhdyin valmistelemaan myyntiesitteitä kyseisistä kohteista ja tulostin ne.

Tämän jälkeen suuntasin ensimmäiseen kohteeseen, jossa pidin yleisnäytön. Tänä sunnuntaina minulla oli sovittuna viisi yleisnäyttöä eri kohteisiin. Päivä kului asuntojen esittelyiden parissa ja asiakkaiden kanssa keskustellessa. Yhtenä merkittävänä saavutuksena päivän aikana onnistuin sopimaan kahden asiakkaan kanssa heidän oman kotinsa arvioinnista, mikä on tärkeä osa uusasiakashankintaa.

Lisäksi yksi kiinnostunut asiakas ilmaisi kiinnostuksensa kohteesta ja antoi yhteystietonsa. Tämän tiedon välitin omalle yhteyshenkilölleni pankissa, mikä voi johtaa mahdollisiin asuntolainaneuvotteluihin asiakkaan kanssa. Asiakkaalla ei ollut ennestään lainalupausta pankilta.

Minulla on tapana kerätä yleisnäytöillä käyneiltä asiakkailta heidän yhteystietonsa, jotta voin ottaa heihin yhteyttä tulevana päivinä ja jatkaa keskustelua asunnon vaihdon suhteen. Tällainen toiminta on keskeinen tekijä myyntineuvottelijan työssä. Näin ollen varmistan asiakkaiden saavan laadukasta palvelua ja, että kaikki osapuolet voivat tehdä päätöksiä asuntokaupan suhteen asianmukaisesti.

Viikkoanalyysi

Viikkoni oli hyvin organisoitu ja erittäin asiakaskeskeinen. Työpäivät koostuvat useista muuttuvista tekijöistä, jolloin aikataulut on erityisen tärkeää.

Panostin kuluneella viikolla paljon aikataulutukseen. Hyvällä aikataulun organisoinnilla helppotin omaa työtäni ja pystyin tarjoamaan asiakkaileni parempaa sekä joustavampaa palvelua. Kuluneella viikolla tein jokaiselle asuntonäytölle osallistuvalla asiakkaalla kalenterikutsun. Tämä helpottaa minua hahmottaan etukäteen missä on seuraava tapaaminen ja kuka on asiakkaani. Kalenterikutsuun lisäsin myös automaatiopalvelun. Automaation avulla asiakkaalle tulee ennen ja jälkeen näytön sähköpostitse kysely, jossa hän voi antaa minulle palautetta, ladata kohteen asiakirjoja ja tehdä tarjouksen kohteesta. Automaation avulla helppotin omaa työtäni ja palvelu on myös asiakkaileni selkeämpää. Näin vältetään ylimääräisiltä sähköposteilta. Aikataulutin kalenteriin myös aikaa muille toimille kuten uusasiakashankinnalle, asiakkaille soittamiselle ja uusien myyntikohteiden valmistelulle. Iina Ryytikangas kirjoittaa kirjassaan Tehokas ajankäyttö, että olisi hyvä kirjata kaikki tapaamiset, kokoukset ja tehtävät, mukaan lukien keskeiset työtehtävät, huolellisesti kalenteriin. Laatia tarkka aikataulu tehtävien suorittamiselle ja merkitä kalenteriin myös tehtävien määräajat. (Ryytikangas 2008, 77).

Olen asettanut itselleni tavoitteeksi kontaktoida uusia asiakkaita seurantajakson aikana. Uusien asiakkaiden aktiivinen etsiminen on tärkeä osa asiantuntijoiden työtä (Salminen 2018, 109.) Oman osaamisen vahvistaminen on pitkälti omalla vastuullani ja täten siihen on panostettava pärjätäkseen kyseisessä työssä. Uusasiakashankintaan panostin soittamalla itsemyyjille eli henkilöille, jotka myyvät asuntojaan ilman välityслиikkeen välitystä. Tätä kautta sainkin sovittua yhden asiakastapaamisen ensi viikolle. Minulla on uusasiakashankintaan useita eri

työkaluja. Kuluneella viikolla sain järjestämiltäni asunonäytöiltä sovittua kaksi asunnon arviokäyntiä. Olin näytöillä aktiivinen ja kartoitin asiakkaideni tilanteita. Tämä osoittautui tehokkaaksi tavaksi sopia uusia asiakaskohtaamisia.

Itsevarmuus ja huolellinen valmistautuminen oli suuressa arvossa klousausta ajatellen. Kuluneella viikolla sain sovittua asiakkaan kanssa yhteistyöstä. Myyntitilanteessa käytin hyödyksi kertomalla omista saavutuksista, kattavista myyntityökaluista. Pystyin myös antamaan asiakkaalle kattavaa tietoa ajankohtaisesta markkinasta, mikä helpotti klousausta tilanteessa.

3.2 Seurantajakso 2: 11.09.- 17.09.2023

Maanantai 11.09.2023

Maanantai käynnistyi työpäiväni osalta tavanomaisella sähköpostien läpikäynnillä. Olin odottanut saavani uuden kohteen dokumentit isännöitsijältä, ja nämä asiakirjat olivatkin saapuneet sähköpostiini. Sähköpostiviestien lukemisen jälkeen aloitin uuden kohteen valmistelun myyntiä varten.

Uuden kohteen valmistelu on prosessi, joka vaatii huolellisuutta ja aikaa. Tässä tapauksessa valmistelu kesti hieman yli kaksi tuntia. Saatuani kohteen valmiiksi, toimitin sen myynti-ilmoituksen assistenteilleni tarkastettavaksi varmistaakseni, että kaikki kohteen tiedot ovat oikein ja ajantasaisia.

Lounastauon jälkeen ryhdyin laatimaan kauppakirjaa, varainsiirtoveroilmoitusta ja kaupanselvitystä uuden kaupan osalta. Kun kauppakirja oli valmis, toimitin sen assistenteilleni tarkastettavaksi, jolla varmistetaan tietojen paikkaansa pitävyys.

Ilmapäivällä oli sovittu aika arviokäynnille asiakkaan asunnolle Vantaalla. Tämä asiakas oli ollut yhteydessä minuun viime viikolla, mutta tilanne osoittautui sellaiseksi, ettei kohteen myyntiä voitu aloittaa ennen vuoden vaihdetta. Tällaiset tilanteet ovat osa myyntineuvottelijan arkea, ja onkin tärkeää suunnitella ja hallita tulevaa yhteistyötä huolellisesti asiakkaan tarpeiden ja tilanteiden mukaan.

Tiistai 12.09.2023

Tiistai alkoi asiakkaan asunnon arvioinnilla Järvenpäässä. Tapaaminen oli sovittu edeltäneellä viikolla, kun asiakas oli osallistunut yleisnäytölleni. Asiakas oli ilmeisesti odottanut korkeampaa hinta-arviota asunnostaan ja oli hieman pettynyt saamaansa arvioon. Tässä tilanteessa minun tehtäväni oli perustella hänelle hinta-arvio ja selittää, miten se oli muodostunut. Hinta-arvion tekemisessä käytän kauppaa-arvomenetelmää, joka on luotettava tapa arvioida asunnon arvoa. Kauppa-arvomenetelmä koostuu seuraavista tekijöistä: toteutuneet hinnat taloyhtiössä, toteutuneet hinnat vastaavanlaisista asunnoista alueella, myynnissä olevat

vastaavanlaiset asunnot, markkinatilanne, asunnon kunto ja erityispiirteet muihin vastaaviin nähden. (Maanmittauslaitos 2023.)

Saavuttuani takaisin toimistolle, otin yhteyttä niihin asiakkaisiin, jotka olivat osallistuneet asuntonäytöille sunnuntaina. Puhelinsoittojen perusteella ei kuitenkaan syntynyt ostotarjouksia kyseisten kohteiden suhteen.

Illtapäivällä minulle oli varattu vapaa-aikaa, ja päätin viettää sen omien harrastusteni parissa. Myyntineuvottelijan työ on usein kuormittavaa, joten on tärkeää pitää huolta myös omasta hyvinvoinnista ja tasapainottaa työ- ja vapaa-aikaa.

Keskiviikko 13.09.2023

Keskiviikko alkoi tyypilliseen tapaan sähköpostien lukemisella. Tänään ei kuitenkaan ilmennyt viestejä, jotka vaatisivat välitöntä toimintaa. Aamupäivällä keskityin olemassa olevien asiakassuhteiden ylläpitoon ja puhelinsoittoihin. Otin yhteyttä viiteen aikaisempaan asiakkaaseeni ja kartoitin heidän tilanteitaan sekä mahdollista kiinnostusta asunnon myyntiin. Keskustelujen aikana selvitin myös, oliko heidän tuttavillaan tarvetta asunnon myynnille.

Lounastauon jälkeen suuntasin asunnon arviokäynnille. Tämä tapaaminen oli sovittu asiakkaani kanssa yleisnäytöllä. Keskustelimme myynnin yksityiskohdista sekä asiakkaan tarpeista ja pääsimmekin sopimukseen asunnon myynnistä paikan päällä. Tapaamisen jälkeen tein tilauksen kohteen asiakirjoista isännöitsijältä, jotta voimme edetä myyntiprosessin seuraaviin vaiheisiin.

Illtapäivällä tein puhelinsoittoja asiakkaileni ja keskustelin heidän kanssaan asuntojen hintojen alentamisesta. Myyjät päättivät laskea myyntihintoja muutamassa kohteessa. Puheluiden päätyttyä tein muutoksia myynnissä olevien kohteiden valokuvien järjestykseen. Tämän toimenpiteen tarkoituksena oli parantaa kohteiden ilmettä hakukoneissa ja tuoda niille uutta huomiota. Tällainen valokuvausten järjestelyn muokkaus voi auttaa kohteiden markkinoinnissa ja houkutella uusia, potentiaalisia ostajia.

Torstai 14.09.2023

Torstai alkoi yhteisellä palaverilla, joka pidettiin yhteistyöpankin tiloissa. Palaveriin osallistui useita kollegoita, ja sen tarkoituksena oli käsitellä liiketoiminnan ajankohtaisia asioita, kuten yhteistyötä pankin kanssa ja muita ajankohtaisia kiinteistöalan aiheita.

Palaverin päätyttyä palasin toimistolle ja keskityin sähköpostiviestien läpikäyntiin sekä asiakkaille vastaamiseen. Tarkastelin saapuneita sähköposteja ja sovin asiakkaideni kanssa kahdesta yksityisnäytöstä ensi viikolle. Tämä vaati huolellista aikataulutusta ja asiakkaiden toiveiden huomioimista.

Iltapäivällä aloitin sähköisen asuntokaupan DIAS-järjestelmässä myymästani kohteesta. DIAS on alusta, joka on kehitetty digitaalista asuntokauppaa varten (DIAS 2023). Syötin järjestelmään kaikki tarvittavat asiakirjat ja aloitin kaupan. Tämän jälkeen otin yhteyttä sekä asunnon myyjään sekä ostajaan ja selostin heille, mitä seuraavaksi tapahtuu asuntokaupan suhteen. Tällainen prosessin hallinta ja viestintä kaupan osapuolten välillä ovat keskeisiä tehtäviä varmistaa, että kaikki etenee sujuvasti ja ammattimaisesti.

Perjantai 15.09.2023

Perjantaina päivä alkoi viikon toisella sähköisen asuntokaupan aloituksella. Asuntokaupan aloituksen jälkeen oli tärkeää antaa selkeät ohjeet sekä myyjälle että ostajalle, jotta he ymmärtävät prosessin etenemisen ja heiltä vaadittavat toimet kaupan eri vaiheissa. Tämä auttaa varmistamaan, että kauppa sujuu tehokkaasti ja ilman tarpeetonta viivettä. Lisäksi aamupäivän aikana lisäsin uuden myyntiin tulevan kohteen myynti-ilmoituksen Oikotie- ja Etuovipalveluihin. Julkaisu tapahtuu ajastetusti, jotta ilmoitus julkaistaisiin automaattisesti haluttuna ajankohtana.

Iltapäivällä sain puhelun asiakkaalta, jonka kanssa olin tavannut aikaisemmin. Asiakas ilmaisi kiinnostuksensa tehdä myyntisopimuksen kanssani. Puhelinkeskustelussa neuvottelimme yksityiskohdista, ja kun olimme päässeet yhteisymmärrykseen, teimme sopimukset sähköisesti. Tämän jälkeen tilasin kyseisen kohteen tarvittavat asiakirjat, jotta voimme edetä myyntiprosessissa. Tällaiset neuvottelut ovat olennainen osa myyntineuvottelijan tehtäviä ja edellyttävät tarkkuutta ja ammattitaitoa asiakkaiden tarpeiden huomioimiseksi.

Lauantai 16.09.2023

Vapaapäivä

Sunnuntai 17.09.2023

Vapaapäivä

Viikkoanalyysi

Kuluneella viikolla toiminnan keskiössä oli asiakkaiden kontaktointi, joka on tärkeässä osassa itsensä johtamista ja omaa tavoitetta koskien seurantajaksoa. Kontaktoin aktiivisesti asiakkaita, jotka olivat käyneet asuntonäytölläni. Yhteydenotoissa kartoitin asiakkaiden tarpeita ja mielipidettä kyseistä kohdetta kohtaan. Pyrin myös aina selvittämään asiakasta mietityttävät seikat ja selvittämään ne heille puhelimitse mahdollisimman pian näytön jälkeen. Kyseisellä toiminnalla voi edesauttaa päätöksen tekoa. Tämän jälkeen kerroin aina myyjille mitä mieltä näytöllä kävijät olivat kohteesta. Tämä on SKVL:n mukaan yksi avaintekijä myynnin onnistumiselle (SKVL 2023). Puhelimitse tein yhden sopimuksen asunnon myynnistä asiakkaan kanssa.

Olin aktiivinen myyjä nykyisiä asiakkaitani kohtaan. Puheluiden tarkoituksena oli tietyissä kohteissa laskea pyyntihintaa. Hintaa sain laskettua kahdessa eri kohteessa eli onnistuin tavoitteessani tältä osin. Tällä toimella lisätään kohteen kiinnostusta markkinalla. Olin myös yhteydessä useisiin vanhoihin asiakkaisiini kartoittaakseni heidän tai heidän tuttaviansa tilanetta asunnon vaihdon suhteen.

Pankin kanssa pidetty yhteistyöpalaveri oli tärkeä osa viikkoa. Sain tästä palaverista paljon uutta tietoa koskien tämänhetkistä asuntojen rahoitusta, pankin tarpeista ja yleistä näkymää asuntomarkkinasta. Tämän kaltaiset tapahtumat kehittävät minua ja antavat uusia työkaluja työskentelyyn.

Aikataulutaminen sujui kuluneella viikolla suunnitellusti. Sain varattua itselleni riittävästi aikaa hallinnollisiin töihin vähentämättä tehokkuuttani saavuttaa tuloksia.

3.3 Seurantajakso 3: 18.09.- 24.09.2023

Maanantai 18.09.2023

Maanantai alkoi tavanomaisella sähköpostien läpikäynnillä. Viikonlopun aikana olin saanut useita yhteydenottoja liittyen myynnissä oleviin kohteisiini. Sähköposteihin vastaaminen vei aamupäivästä useita tunteja, sillä on tärkeää käsitellä nämä yhteydenotot huolellisesti ja antaa asialliset vastaukset asiakkaille. Yhteydenottojen yhteydessä sovin myös yksityisnäytöistä tulevalle viikolle. Yksityisnäytöt ovat tärkeä osa myyntiprosessia, ja niiden järjestäminen vaatii tarkkaa aikataulutusta ja yhteistyötä asiakkaiden kanssa. Tärkeä osa asiakassuhteen johtamista on molempien osapuolien tavoitteiden täyttäminen niin, että yhteinen aika käytetään tehokkaasti (Salminen 2018, 76.)

Lounastauon jälkeen sain sähköpostiini odottamani dokumentit uutta myyntiin tulevaa kohdetta varten. Aloin välittömästi valmistella tätä kohdetta myyntiä varten. Kun olin saanut kohteen valmiiksi, toimitin sen assistenteilleni tarkastettavaksi.

Iltapäivällä minulla oli yksityisnäyttö sovittuna asiakkaani kanssa. Näytöllä asiakas harkitsi jo tarjouksen tekemistä, mutta halusi vielä perehtyä kohteen asiakirjoihin huolellisesti. Sovimme, että keskustelemme asiasta lisää lähipäivinä. Tällainen päätöksentekoprosessin ymmärtäminen ja päätöksenteossa avustaminen on osa myyntineuvottelijan työtä. On tärkeää tarjota asiakkaille tarvittava aika ja tieto hänen tehdäkseen päätös ostosta.

Tiistai 19.09.2023

Tiistaina päivä alkoi toimistossa yhteisellä aamupalalla, jonka jälkeen suuntasimme koko päivän kestävään koulutukseen. Koulutuksen tarkoituksena oli käsitellä myyntiprosessin eri

vaiheita, erityisesti painottaen kaupan klousausta eli onnistunutta kaupan päättämistä haastavilla asuntomarkkinoilla. Koulutuksen aikana käytiin läpi erilaisia myyntitekniikoita ja strategioita, joita voi hyödyntää kaupanteossa. Myyntitilanteissa tarvitaan usein erityisiä taitoja ja osaamista, erityisesti silloin, kun markkina on haastava.

Iltapäivällä palattuani toimistolle vastasin muutamaaan sähköpostiin, jotka olivat kertyneet päivän aikana. Kiinteistönvälittäjän työssä sähköposti on tärkeä kommunikaatiotyökalu, ja on olennaista reagoida niihin tehokkaasti ja asiallisesti.

Alkuillasta soitin vielä eiliselle asiakkaalleni. Asiakas oli tehnyt minulle tarjouksen kohteesta ja sovimme palaavani hänelle asiaan, kun olen keskustellut asiasta myyjän kanssa.

Keskiviikko 20.09.2023

Päivä alkoi tarjousneuvotteluilla. Useiden tuntien neuvottelujen päätteeksi myyjä hyväksyi ostotarjouksen. Neuvotteluissa hyödynsin omaa markkinatietämystäni ja asuntojen hintakehityksen tuntemusta. Tämä tietämys oli tarpeellinen tarjouksen hyväksymisen kannalta. Neuvottelujen päätteeksi minulla oli hieman yli tunti aikaa valmistella kauppakirja tarkastettavaksi. Tämä oli tärkeää, jotta kauppa voisi edetä sujuvasti. Samalla soitin ostajan pankkiin ja varasin kaupantekoaajan ensi viikolle.

Iltapäivällä keskityin uusien asiakassuhteiden luomiseen. Soitin viidelle itsemyyjälle, joiden ilmoitukset olin löytänyt Oikotien ilmoituksista. Tavoitteena oli saada aikaan tapaamisia näiden potentiaalisten asiakkaiden kanssa, ja onnistuinkin sopimaan yhden tapaamisen ensi viikolle. Uusiasiakashankinta on tärkeä osa kiinteistönvälittäjän työtä, ja se edellyttää aktiivista yhteydenpitoa ja suostuttelua potentiaalisten myyjien kanssa.

Päivän päätteeksi merkitsin kalenteriini yleisnäytöt useisiin kohteisiin tulevalle sunnuntaille. Yleisnäytöt on tapa houkutella mahdollisia ostajia kohteisiin ja onkin olennainen osa markkinointiprosessia kohteiden myynnissä.

Torstai 21.09.2023

Torstai käynnistyi kahdella DIAS-asuntokaupan aloituksella. Käynnistettyäni kaupat, seurasi ohjeistus molempien kauppojen osapuolille. On tärkeää varmistaa, että sekä myyjät että ostajat ymmärtävät kaupanteon prosessin.

Aamupäivällä järjestin yhden yksityisnäytön asiakkaalleni. Valitettavasti kyseinen kohde ei vastannut asiakkaan odotuksia ja toiveita. Palattuani toimistolle, varasin valokuvaajan kuvaamaan uuden kohteen, joka oli tulossa myyntiin. Laadukkaat kuvat ovat tärkeässä osassa kohteiden markkinointia ja myyntiä.

Iltapäivällä kävin läpi tulleita sähköpostiviestejä ja vastasin asiakkaani kyselyyn koskien myynnissä olevaa kohdetta. Lisäksi sain sähköpostiin viime viikolla tilaamani kohteen asiakirjat. Iltapäivä kului uuden kohteen valmistelulla.

Perjantai 22.09.2023

Työpäivä alkoi sähköpostiviestien lukemisella. Aamupäivällä suoritin toimenpiteitä liittyen kahteen DIAS-asuntokauppaan, jotka oli saatu päätökseen. Lähetin tarvittavat kaupan dokumentit taloyhtiöiden isännöitsijöille, jotta uusien osakkaiden rekisteröityminen voisi edetä sujuvasti. Dokumenttien lähetyksen isännöitsijälle on tärkeä muistaa heti kaupanteon jälkeen, jotta osakkaan rekisteröinti ja maksutiedot vastikkeiden maksua varten saadaan päivitettyä.

Lounastauon jälkeen suuntasin yksityisnäytölle.

Iltapäivälle varasin aikaa omille harrastuksilleni.

Lauantai 23.09.2023

Vapaapäivä

Sunnuntai 24.09.2023

Sunnuntai alkoi yhdellä yksityisnäytöllä. Yksityisnäytöt ovat yksilöllisiä esittelyjä kohteissa, jossa asiakkaat saavat henkilökohtaista palvelua ja rauhan katsoa asuntoa oman porukan kesken.

Näytön jälkeen suuntasin toimistolle hakemaan avaimet ja myyntiesitteet päivän yleisnäytöjä varten. Päivän aikana minulla oli viisi yleisnäyttöä, joissa kävi useita kiinnostuneita perheitä.

Yleisnäytöt ovat tilaisuuksia, joissa useat potentiaaliset ostajat voivat tutustua kohteeseen samanaikaisesti. Yleisnäytöillä olin aktiivinen ja avulias, jotta asiakkaat saavat tarvitsemansa tiedot ja voivat tehdä päätöksiä kohteen suhteen. Yleisnäytöllä kartoitin asiakkaiden tilanteen asunnon vaihdon suhteen, joka on osa hyvää asiakaspalvelua ja uusasiakashankintaa.

Viikkoanalyysi

Viikolla suurimman onnistumisen tunteen toi tiukkojen tarjousneuvotteluiden päättyminen hyväksytyyn ostotarjoukseen. Hyväksytyyn ostotarjouksen eteen tein paljon töitä niin ostajan kuin myös myyjän suhteen. Kävin molempien osapuolien kanssa aktiivista keskustelua ja tarjosin ostajalle tarvittavat tiedot päätöksentekoon viipymättä. Kävin myös myyjälle kattavasti

läpi nykyisen markkinatilanteen ja hintojen kehityksen, jolla autoin päätöksen teossa myyjän suhteen. Suomen Kiinteistönvälittäjät ry:n sivuilla kerrotaankin, että myynnin onnistumiselle avaintekijä on välittäjän aktiivisuus (SKVL 2023).

Myyntikoulutukseen osallistuminen oli todella positiivinen kokemus oman oppimisen kannalta. Koulutuksesta opin useita myyntiin liittyviä teorioita, jotka olivat minulle täysin uusia. Tulen hyödyntämään koulutuksessa opittuja asioita työskentelyssäni jatkossa.

Sunnuntaina pidin viisi yleisnäyttöä ja yhden yksityisnäytön. Aikataulutus oli erityisen tärkeää, jotta pidin oman työskentelyni tehokkaana. Suunnittelin ajoreitin valmiiksi ennen yleisnäyttöjen aikataulun julkaisua internettiin. Tällä toimella hahmotanärkevimmän järjestyksen kohteille. Olin myös yhteydessä jokaiseen myyjään aikataulujen suhteen ja kuuntelin heidän toiveitaan aikataulutuksen suhteen.

3.4 Seurantajakso 4: 25.09.- 01.10.2023

Maanantai 25.09.2023

Aamulla kävin läpi sähköpostit, jotka oli saapuneet viikonlopun aikana, ja priorisoin vastattavat viestit kiireellisyyden mukaan. Tärkeää on reagoida nopeasti kiireellisiin kyselyihin ja pitää asiakkaat tyytyväisinä.

Sähköpostien jälkeen tehtävänä oli valmistella uusi kohde myyntiä varten. Tämä sisälsi myynti-ilmoituksen laatimisen. Olin yhteydessä asiakkaaseen aamupäivällä kerätäkseen lisätietoja kohteesta, jotta saan luotua kohteelle laadukkaan myynti-ilmoituksen.

Lounaan jälkeen otin yhteyttä kahteen potentiaaliseen asiakkaaseen, jotka olivat osallistuneet yleisnäytölleni. Tämä on osa aktiivista asiakkaiden seuranta ja yhteydenpitoa, jotta saan selvitettyä heidän kiinnostuksensa ja tarpeensa asunnon vaihdon suhteen.

Iltapäivän aikana päivitin tietojani Neliöhinta.fi-palveluun. Kyseessä on verkkosivusto, joka tarjoaa kuluttajille mahdollisuuden pyytää tarjouksia kiinteistövälittäjiltä ja kilpailuttaa heidän palveluitaan. Kiinteistönvälittäjän on tärkeää olla näkyvillä tällaisilla alustoilla näkyvyyden lisäämisen kannalta.

Tiistai 26.09.2023

Päivä alkoi sähköpostien läpikäynnillä. Aamulla myös viimeistelin kauppakirjan, joka liittyi perjantaina tapahtuviin asuntokauppoihin. Kauppakirjan viimeistely vaatii huolellisuutta ja sen on oltava valmiina ennen varsinaista kaupantekoa.

Iltapäivällä keskityin asiakashankintaan. Olin yhteydessä vanhoihin asiakkaisiini, jotka olivat aiemmin osoittaneet kiinnostusta välityspalveluihin. Yhteydenpidon tarkoitus oli selvittää, onko heillä tai heidän tuntemillaan henkilöillä kiinnostusta asunnon myyntiin. Näin pyrin tunnistamaan potentiaaliset asiakkaat ja luomaan uusia liidejä.

Kontaktoinnin seurauksena sain yhden potentiaalisen liidin, joka oli kiinnostunut asunnon myynnistä. Sovin tapaamisen tämän potentiaalisen asiakkaan kanssa tulevalle perjantaille. Tämä on osa aktiivista asiakashankintaa, joka on tärkeää osa liiketoiminnan kasvattamisen ja asiakaskannan ylläpitämisen kannalta.

Keskiviikko 27.09.2023

Päivä alkoi tiimin yhteisellä aamupalaverilla. Palaverissa keskustelimme tarkemmin markkina-tilanteesta ja sen tuomista haasteista. Asuntomarkkinoilla on uudenlainen tilanne korkojen nousun sekä kysynnän laskun takia. Näin ollen muuttuvat tekijät vaikuttavat etenkin myyntikohteiden hinnoitteluun sekä asiakkaiden ostokäyttäytymiseen.

Palaverin jälkeen jatkoin päivääni vastaamalla sähköposteihin. Iltapäivällä järjestin yleisnäytön yhdessä myytävissä kohteessani. Tämä kohde oli herättänyt kiinnostusta useissa asiakkaissa jo ennen näytön järjestämistä. Yleisnäytölle osallistui useita perheitä, ja neuvottelut jatkuvat heidän kanssaan.

Torstai 28.09.2023

Torstaina päivä alkoi kuukausipalaverilla. Palaverin tarkoituksena on yleensä käydä läpi kuukauden aikana saavutettuja tuloksia, asettaa tuleville kuukausille tavoitteita ja keskustella ajankohtaisista asioista. Se tarjoaa myös mahdollisuuden jakaa tietoa ja keskustella yhteisesti onnistumisista sekä haasteista.

Kuukausipalaverin jälkeen osallistuin koulutukseen, joka käsitteli kuntotarkastuksia. Kuntotarkastukset ovat tärkeä osa asuntojen myyntiä, koska ne vaikuttavat kohteiden hintaan ja myyntiin. Koulutuksen tarkoituksena oli varmistaa, että asuntojen myynnissä toimivat välittäjät ovat tietoisia ajantasaisista määräyksistä ja ymmärtävät kuntotarkastuksien sisällön sekä osaavat neuvoa asiakkaita tarkastusten suhteen.

Koulutuksen jälkeen otin yhteyttä keskiviikkoisen yleisnäytön asiakkaisiin. Tavoitteena oli auttaa heitä ratkaisemaan mahdollisia kysymyksiä ja epävarmuustekijöitä, jotka saattavat nousta esiin näytön jälkeen. Yhteydenoton kautta sain sovittua arviokäynnin perjantaille.

Perjantai 29.09.2023

Perjantaina aamupäivän aikana valmistuin tulevaan asuntokauppaan. Ennen varsinaista kaupantekoa tulostin toimistolla päivitettyt kohteen asiakirjat ja sitten suuntasin pankkiin kaupantekoa varten.

Itse kaupanteko tapahtui ostajan pankissa, jonne saapui ostaja sekä myyjä. Kaupanteon jälkeen vein kaupan asiakirjat toimistolle ja arkistoin ne asianmukaisesti.

Tämän jälkeen suuntasin asunnon arviokäynnille. Arviokäynnillä keskustelin asiakkaan kanssa myynnillisistä asioista ja teimme toimeksiantosopimuksen.

Ilmapäivällä vielä tilasin kohteen asiakirjat isännöitsijältä, jotta kohde saataisiin myyntiin mahdollisimman pian.

Lauantai 30.09.2023

Vapaapäivä

Sunnuntai 01.10.2023

Vapaapäivä

Viikkoanalyysi

Kuluneella viikolla osallistuin työporukkani yhteiseen palaveriin sekä koulutukseen koskien kuntotarkastusta. Kuntotarkastuksessa katsotaan talon kunto ammattilaisen toimesta. Siinä perehdytään rakenteisiin ja tekniikkaan, sekä kartoitetaan mahdollisia riskirakenteita tai toimivuusongelmia. Kuntotarkastus on päällisin puolin tehtävä tarkastus, mutta pienet rakenneavaukset ovat mahdollisia tarvittaessa. Tarkastus ei poista myyjän vastuusta. (KKV 2023.) Palaverissa sain keskustella kollegoideni kanssa mikä toi uutta energiaa arkiseen tekemiseen. Oli mielestäni tärkeää jakaa yhteisesti kokemuksia markkinasta ja yleisesti vallitsevasta tilanteesta asuntomarkkinalla. Koulutus koskien kuntotarkastusta ja talotekniikkaa oli minulle erittäin hyödyllinen. Kohtaan usein asiakkaideni esittämiä kysymyksiä koskien talon rakenteita, perustamistapaa, eri osien käyttöikä ja muuta talojen tekniikkaan liittyen. Koulutuksesta sain kattavasti tietoa kyseisistä osa-alueista. Tämä tuo minulle osaamista ja kykyä keskustella kyseisistä asioista kattavammin tulevaisuudessa. Koulutus lisäsi myös omaa itsevarmuutta ammattitaitoani kohtaan, jonka uskon näkyvän tulevaisuudessa myynnillisesti positiivisena tekijänä.

Keskityin myös näkyvyyden lisäämiseen hakukoneissa päivittämällä profiiliani Neliöhinta.fi palvelussa. Neliöhinta.fi algoritmi kerää jatkuvasti tietoa asuntokaupoista ja seuraa kiinteistövälittäjien suoriutumista alueella. Sieltä asunnon myynnistä kiinnostuneet voivat katsoa alueensa välittäjiä ja heidän suoriutumistaan. (Neliöhinta.fi 2023.) Lisäsin alustalle asiakkaiden

minulle antamia asiakaspalautteita. Neliöhinta.fi palvelua käytän yhtenä työkaluna osana uusasiakashankintaa.

Viikon kuluessa kontaktoin aktiivisesti vanhoja sekä uusia asiakkaita. Haluan kehittyä asiakkaiden kylmäsoitoissa ja näin ollen olen aikatauluttanut sille aikaa jokaiselle viikolle. Kylmäsoitosta puhutaan silloin, kun olen yhteydessä potentiaaliseen asiakkaaseen, joka ei ole odottanut yhteydenottoani (Konstniekka 2023).

Myynnin klousaus oli myös tehokasta, sillä tein asiakkaani kanssa sopimukset ensitapaamisella hänen luonaan. Pääsin hyödyntämään tapaamisella oppimaani kuntotarkastuksen koulutuksesta. Kävimme kattavaa keskustelua katon kunnosta sekä salaojista. Osasin koulutuksen pohjalta antaa hänelle oman arvioni kunnostuksien tarpeista tulevaisuudessa. Uskon tällä olleen suuri vaikutus klousauksen onnistumiseen.

3.5 Seurantajakso 5: 02.10.- 08.10.2023

Maanantai 02.10.2023

Viikko alkoi sähköpostien läpikäymisellä. Tämän jälkeen keskityin uuden myyntikohteen valmisteluun. Aamupäivän aikana sain kahdelta asiakkaalta yhteydenoton yksityisnäytön varaukseksi. Sovin asiakkaiden kanssa näytöt loppuviikolle.

Lounaan jälkeen jatkoin myynti-ilmoituksen valmistelua uudelle myyntikohteelle. Valmistelutyö sisältää valokuvauksen sopimisen ja kohteen myynti-ilmoituksen sekä myyntiesitteen laatimisen. Saatuaani kohteen valmiiksi, lähetin sen assistenteilleni tarkastettavaksi, jotta varmistettaisiin, että ilmoitus on virheetön.

Illtapäivän aikana sain mahdollisuuden pitää vapaata töistä.

Tiistai 03.10.2023

Päivä alkoi henkilökohtaisella kehityskeskustelulla, joka oli järjestetty yhdessä myyntijohtajan kanssa. Kehityskeskustelut ovat tärkeä osa ammatillista kasvua ja organisaation toimintaa, ja niissä arvioidaan työn suoritusta, asetetaan tavoitteita ja keskustellaan kehittämismahdollisuuksista.

Keskustelun päätyttyä ensimmäisenä tehtävänä oli vastata sähköposteihin ja tarkistaa tulleet yhteydenotot. Nopea reagointi asiakkaiden kyselyihin ja yhteydenottoihin on tärkeää laadukkaan asiakaspalvelun kannalta.

Iltapäivällä tuurasin kollegaani ja pidin yhden yksityisnäytön hänen välittämässä kohteessa. Myyntineuvottelijan työ voi vaihdella päivittäin, ja joustavuus sekä kyky sopeutua erilaisiin tilanteisiin ovat tärkeitä taitoja tällä alalla.

Keskiviikko 04.10.2023

Keskiviikkona minulla oli mahdollisuus viettää aamupäivä vapaata töistä.

Iltapäivällä minulla oli yksityisnäyttö kohteessa, joka oli ollut markkinoilla jo useamman kuukauden ajan. Asiakas vaikutti kohteesta kiinnostuneelta ja esitti kysymyksiä, joihin en heti pystynyt vastaamaan. Selvitin tarvittavat tiedot isännöitsijältä ja toimitin ne asiakkaalle sähköpostitse. Tämä on osa asiakaspalvelua ja auttaa asiakkaita tekemään tietoon perustuvia päätöksiä kiinteistön ostamisessa.

Torstai 05.10.2023

Torstaina päivä alkoi asiakkaan luona arviokäynnillä. Arviokäynnillä kohteen kunto ja ominaisuudet tarkastellaan huolellisesti, ja arviokäynti sujui suotuisasti. Asiakkaan kanssa saavutettiin yhteisymmärrys ja näin ollen sopimus myyntiä varten allekirjoitettiin paikan päällä. Toimeksiantosopimuksen tekeminen on keskeinen vaihe, koska se antaa myyntineuvottelijalle varmuuden kohteen myynnistä ja työkalut kohteen valmistelun suhteen.

Tapaamisen jälkeen ryhdyin tilaamaan välittömästi kohteen asiakirjat isännöitsijältä. Näitä asiakirjoja tarvitaan myynnin valmistelussa, myynti-ilmoituksen laatimisessa sekä kaupanteossa.

Iltapäivällä tein muutamalle kohteelle noston Oikotie-palvelussa, jolla pyritään lisäämään kohteen näkyvyyttä myyntialustalla. Olin myös yhteydessä asiakkaaseen, joka oli käynyt kohteessani yleisnäytöllä ja ilmaissut kiinnostuksensa kyseistä kohdetta kohtaan. Lähetin asiakkaalle sähköpostitse ohjeet tarjouksen tekoa varten. Asiakas lähetti minulle tarjouksen alkutilasta ja sovimme yhteydenpidosta, kunhan kohteen myyjä on pohtinut asiaa.

Perjantai 06.10.2023

Perjantai oli omistettu hallinnollisiin tehtäviin. Kävin huolellisesti läpi viikon aikana kertyneet asiakirjat, järjestelin asiakirjat ja varmistin, ettei mikään tärkeä asia ollut jäänyt huomiotta. Lisäksi päivä sisälsi neuvotteluja saadun tarjouksen pohjalta myyjän kanssa. Nämä neuvottelut olivat haastavia eivätkä johtaneet kaupantekoon tällä kertaa.

Myyntineuvottelijana on tärkeää ymmärtää, että neuvottelut eivät aina päädy onnistuneeseen kauppaan. Tällaisissa tilanteissa ammattilaisen tulee osata erottaa tärkeät opitut asiat ja mahdolliset hyödylliset kokemukset, joita voi hyödyntää tulevissa tilanteissa. Vaikka tietty

kauppa ei toteutunut, voi se antaa arvokkaita oivalluksia ja oppitunteja, jotka ovat hyödyllisiä tulevaisuuden asiakaskohtaamisissa ja neuvotteluissa.

Lauantai 07.10.2023

Vapaapäivä

Sunnuntai 08.10.2023

Vapaapäivä

Viikkoanalyysi

Tiistaina ollut kehityskeskustelu oli minulle erittäin kehittävä. Kehityskeskustelu tarjoaa esimiehelle ja työntekijälle luontevan tilaisuuden arvioida, missä vaiheessa ollaan, miten tähän pisteeseen on päästy, minne kannattaa seuraavaksi suunnita ja miten tavoitteisiin voidaan edetä (Sarkkinen 2022). Kehityskeskustelussa analysoitiin omaa kehitystä myyntineuvottelijana, keskusteltiin omista tavoitteista ja vahvuuksista sekä missä olisi omasta mielestä kehitettävää. Kehityskeskustelu osui mielestäni erittäin hyvään saumaan, sillä pystyn hyödyntämään siitä saamiani tekijöitä seurantajakson aikana.

Olen onnistunut kehittämään kykyäni toimia itsenäisesti, sekä yleistä osaamista seurantajakson aikana. Oman työskentelyn seuranta, palavereihin ja koulutuksiin osallistuminen on ollut tässä isona tekijänä. Seurantajakson aikana olen analysoinut omaa tekemistäni kattavammin kuin aikaisin, ja sillä tuntuu olevan positiivinen vaikutus työskentelyyni.

Reagoin kuluneella viikolla aktiivisesti asiakkaiden tarpeisiin. Kontaktoin asiakasta näytön jälkeen puhelimitse tarjouksen tekoa varten, koska tiesin tämän olevan hänelle täysin uutta. Lähetin hänelle ohjeet tarjouksen tekoon sähköpostitse, jolloin asiakkaan oli helpompi lähettää tiedot minulle ilman liiallista epäröintiä. Selvitin myös asiakkaalleni tarvittavat tiedot pikaisesti isännöitsijältä tarjoten mahdollisimman hyvää asiakaspalvelua. Asiakkaiden yhteydenottoihin reagoin nopealla aikataululla ja näyttöjen sopiminen onnistui sujuvasti.

Pidin asunonäytön kollegallani myynnissä olevassa kohteessa. Kohteen ollessa vieras minulle, vaati se enemmän perehtymistä kohteeseen ja sen ympäristöön. Olen työssäni oppinut lukemaan taloyhtiöiden asiakirjoja ja olen siinä kehittynyt. Vieraan kohteen näyttäminen on mielestäni kehittävää toimintaa, sillä tällöin joudut sisäistämään uutta tietoa rajoitetun aikataulun puitteissa. Vahvuuteni tällaisessa tilanteessa on rauhallisuus ja osaaminen talojen tekniikan suhteen, josta oli paljon hyötyä kyseisessä tapauksessa.

Itsensä johtamisen kannalta opettavana tekijänä oli tarjousneuvotteluiden päättyminen ilman yhteisymmärrystä. Keskusteluiden päätyttyä mietin omaa toimintaani ja olisinko vielä voinut

tähän joillain toimilla vaikuttaa. Mielestäni tein kaiken voitavani tilanteen suhteen ja tämä on hyvä ymmärtää. Aina kauppa ei ole myyntineuvottelijan taidoista kiinni.

3.6 Seurantajakso 6: 09.10.- 15.10.2023

Maanantai 09.10.2023

Viikko käynnistyi kiireisesti, kun vastasin viikonlopun aikana saapuneisiin sähköpostiviesteihin. Erityisesti paneuduin asiakkaaltani tulleeseen viestiin, joka oli osoittanut kiinnostusta erästä myynnissä olevaa kohdettani kohtaan, mutta ei ollut vielä tehnyt tarjousta. Pyrin selvittämään asiakkaan aikomuksia ja vastaamaan kysymyksiin, jotka voisivat auttaa häntä tekemään päätöksensä. Lisäksi päivitin omaa välittäjä sivustoa ajankohtaisilla tilastotiedoilla.

Illtapäivällä keskityin yhden myynnissä olevan kohteen tietojen päivitykseen. Selvitin taloyhtiön tilannetta, sillä kyseisessä taloyhtiössä oli pidetty ylimääräinen yhtiökokous. Tutustuin yhtiökokouksen pöytäkirjaan ja arkistoin sen talteen myöhempää käyttöä varten.

Toimistolla oli myös tilaisuus tavata useita työkavereita, ja keskustelinkin heidän kanssaan ennen kotiin lähtöä. Työyhteisössä vuorovaikutus ja yhteiset keskustelut toimivat tärkeänä osana ammattikehitystä ja tietojen jakamista alalla.

Tiistai 10.10.2023

Tiistaina päivä alkoi tapaamalla vanhaa asiakastani, joka haki konsultaatiota uuden asunnon hankintaan liittyen. Olin heidän tukenaan ja autoin heitä ymmärtämään kohteen asiakirjoja, sekä jaoin omia näkemyksiäni hinnasta ja asunto-osakeyhtiön yleisestä tilanteesta. Ennen lounasta tarkistin sähköpostini ja otin yhteyttä kahteen asiakkaaseen selventääkseni heille lisätietoja. Toisen heistä kanssa sovimme yksityisnäytöstä loppuviikolle.

Kävin myös lounaspalaverissa kollegani kanssa. Teemme tiivistä yhteistyötä, ja palaverin tarkoituksena oli keskustella ajankohtaisista asioista. Palaverin jälkeen siirryin yksityisnäytölle, jossa esittelin kohdetta asiakkaalleni.

Illtapäivällä toimitin kahdelle asiakkaalleni takaisin heidän asuntojensa avaimet. Hyvä asiakaspalvelu ja tuki ovat keskeisiä tekijöitä myyntineuvottelijan työssä, ja asiakkaiden tarpeiden täyttäminen sekä heidän auttamisensa on keskeinen osa työtä.

Keskiviikko 11.10.2023

Keskiviikkona pidin vapaapäivän.

Torstai 12.10.2023

Torstaina osallistuin koulutukseen, joka käsitteli ajankohtaisia aiheita kiinteistönvälitysalalla. Koulutuksen aikana kävimme myös läpi erilaisia näkökulmia ja lähestymistapoja myyntitilanteiden hoitamiseen. Koulutus tarjosi mahdollisuuden päivittää tietämystä ja taitoja, mikä on myyntineuvottelijan ammatissa välttämätöntä.

Koulutuksen jälkeen otin yhteyttä vanhoihin asiakkaisiini ja keskustelin heidän ajankohtaisista tarpeistaan. Yksi asiakkaistani mainitsi, että hän tuntee henkilön, joka on harkinnut oman asuntonsa myyntiä.

Iltapäivällä otin yhteyttä saatuun liidiin ja keskityin määrittelemään sopivaa hintaa kyseiselle kohteelle. Hinta on keskeinen tekijä asunnon myynnissä, ja sen määrittäminen vaatii tarkkaa harkintaa sekä markkina-analyysiä. Työkaluna hinnoittelussa käytän kauppa-arvomenetelmää. Päivän päätteeksi lähetin etänä välityspalkkiotarjouksen kyseiselle asiakkaalle asunnon myyntiä varten. Myyntineuvottelijana on tärkeää pystyä tarjoamaan selkeitä ja kilpailukykyisiä tarjouksia asiakkaille, jotta he päätyvät käyttämään palveluitani.

Perjantai 13.10.2023

Perjantaina aloitin päivän yksityisnäytöllä, jonka tarkoituksena oli esitellä asiakkaalle myynnissä oleva kohde jo toistamiseen. Näytöllä ohjeistin asiakasta tekemään tarjouksen, sillä olen saaneet useita yhteydenottoja kohteesta. Ohjeistaminen tarjouksen tekemiseen on tärkeää, jotta myyntiprosessi sujuu tehokkaasti ja asiakkaat tietävät, miten asian kanssa edetä.

Näytön jälkeen soitin asiakkaalleni, jonka kanssa olen aiemmin tehnyt yhteistyötä useissa remonttikohteissa. Keskustelun tarkoituksena oli kartoittaa hänen ajankohtaista tilannettaan kiinteistömarkkinoilla ja pysyä hänen mielessään potentiaalisena yhteistyökumppanina tulevia tarpeita varten. Tämä on tärkeää pitkäaikaisten asiakassuhteiden ylläpitämiseksi ja uusien mahdollisuuksien löytämiseksi.

Iltapäivällä keskustelin aamusta tapaamani asiakkaan kanssa ja sain häneltä tarjouksen alkutilasta. Myyjä hyväksyi tarjouksen saman tien. Hyväksytyä tarjouksen jälkeen tilasin kohteen päivitettyt asiakirjat, sillä edelliset olivat jo vanhentuneet ja tarvitsen ajantasaiset asiakirjat kaupantekoa varten.

Lauantai 14.10.2023

Vapaapäivä

Sunnuntai 15.10.2023

Vapaapäivä

Viikkoanalyysi

Palaveri kollegan kanssa lounaan merkeissä oli miellyttävä tapaaminen. Mielestäni keskustelu alan asiantuntijan kanssa kehittää minua ja antaa uusia näkökulmia sujuvalle ja tehokkaalle työskentelylle. Torstaina pidetty koulutus oli aiheeltaan mielenkiintoinen ja asiakeskeinen työskentelyni sekä opinnäytetyön seurantajakson kannalta. Palavereissa keskustelimme myyntitilanteista ja niissä toimimisesta. Tämä on erittäin kehittävää, sillä jokaisella on varmasti omat tottumukset ja oma tapa toimia. Koin saavani keskusteluiden pohjalta uusia ajattelutapoja ja ymmärrystä erilaisia myyntitilanteita kohtaan.

Asiakkaiden yhteydenpidossa olin aktiivinen. Kontaktoin asiakkaat pikaisesti saatujen yhteydenottojen pohjalta. Olin aktiivinen näytöllä käynyttä asiakastani kohtaan ja tämä johti hyväksytyyn ostotarjoukseen. Ostotarjouksen hyväksymiseen oli vaikuttavana tekijänä minun perusteluni kohteen hinnalle ja asiakkaalle kohteen kysynnän esilletuonti.

Aktiivinen asiakkaiden kontaktointi on aikaa vievä toiminto, joten mielestäni onnistuin aika-tiluksella hyvin. Asiakaslähtöisyys on toimintani ”kivijalka” ja uskon sen tuovan jatkumoa omiin asiakassuhteisiini. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, kun asiantuntijan toimintaa ohjaa asiakkaiden tarpeet ja näkökulmat. Silloin asetetaan asiakastytyväisyys toiminnan keskiöön. (Salminen 2018, 33.)

3.7 Seurantajakso 7: 16.10.- 22.10.2023

Maanantai 16.10.2023

Aamu alkoi valmistautumisella arviokäynnille asiakkaan asunnolla. Tutustuin asiakkaaltani saamiin asiakirjoihin ja valmistauduin tapaamiseen huolellisesti varmistaakseni, että olin hyvin perillä kohteen tilanteesta ja mahdollisista myyntivaihtoehdoista. Tapaamisessa asiakkaan kanssa käytiin tiukkaa keskustelua asunnon hinnasta ja räätälöidystä myyntisuunnitelmasta. Pyrimme löytämään parhaan mahdollisen ratkaisun asiakkaan tarpeisiin. Asiakkaan kanssa sovimme, että hän tekee päätöksen seuraavan viikon aikana, ja ilmoitin olevani häneen yhteydessä ensiviikolla.

Tapaamisen jälkeen palasin toimistolle ja vastasin muutama sähköpösteihin. Sähköpostien käsittely on tärkeä osa päivittäistä työtäni, ja niihin vastaaminen voi sisältää erilaisia tehtäviä, kuten ajan sopimista asiakkaiden kanssa, tietojen jakamista tai kysymysten ratkaisemista.

Iltapäivällä toimin kuvaajan apuna yhdessä myyntikohteistani. Kuvauksen tarkoituksena oli päivittää kohteen visuaalista ilmettä myynti-ilmoituksessa. Minun roolini oli avata ovet ja olla kuvaajan apuna siirtelemässä huonekaluja saadaksemme parhaat mahdolliset kuvat kohteesta. Hyvät valokuvat ovat tärkeä osa asunnon myyntiä. Etuoven teettämän tutkimuksen

mukaan asiakkaat kiinnittävät eniten huomioita myynti-ilmoituksessa valokuviiin (Etuovi 2022.) Tästä syystä pyrin panostamaan omissa kohteissani laadukkaaseen valokuvaukseen.

Tiistai 17.10.2023

Tiistai-aamuna aloitin päiväni tarkastelemalla sähköposteja ja vastaamalla niihin, erityisesti kiinnittäen huomiota tärkeisiin ja kiireellisiin viesteihin.

Sen jälkeen ryhdyin valmistelemaan omia mainosflyereita taloyhtiöiden laputusta varten. Laputuksen tarkoituksena on esitellä itseni ja tuoda esille aiemmat onnistuneet asuntokaupat kyseisissä taloyhtiöissä. Tämä toimi auttaa luomaan luottamusta ja tunnettuutta potentiaalisten myyntikohteiden omistajien keskuudessa.

Iltapäivällä tein kierroksen useissa eri kaupungeissa, kuten Helsingissä, Vantaalla, Keravalla, Tuusulassa ja Järvenpäässä. Vierailin taloyhtiöissä, joissa olen aiemmin myynyt huoneistoja. Jätin mainoksen postilaatikoihin ja laitoin flyerin esille taloyhtiöiden ilmoitustauluihin, jotta ne olisivat näkyvissä asukkaille. Tämä on osa asiakashankintaa ja auttaa minua kasvattamaan potentiaalisten myyntikohteiden määrää sekä ylläpitämään tunnettavuutta vanhojen asiakkaideni joukossa.

Keskiviikko 18.10.2023

Keskiviikko oli minulle intensiivinen päivä, joka vaati tehokasta ajanhallintaa ja piti sisällään monipuolisia työtehtäviä. Aamuni alkoi osallistumalla palaveriin, jossa tiimini kanssa kävimme läpi ajankohtaisia asioita koskien asuntomarkkinoita ja asiakkaiden ostokäyttäytymistä. Palaverin aikana tarkastelimme markkinatrendejä, kilpailutilannetta ja muita keskeisiä tekijöitä, jotka vaikuttavat asuntokauppaan. Lisäksi oli avointa keskustelua, jolla pyritään lisäämään ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja odotuksista.

Palaverin jälkeen keskityin sähköpostien lukemiseen ja vastasin viesteihin, jotka olivat kertyneet aamun aikana. Soitin myös muutamille myyjäasiakkailleni keskustellakseni heidän asuntojensa myynnin tilanteesta ja keinoista, joilla voisimme parantaa myyntiprosessia.

Iltapäivällä minulla oli yksi yksityisnäyttö. Näytön jälkeen keskustelin myyjän kanssa heidän asuntonsa myynnin tilanteesta ja sovimme toimista millä voisimme optimoida myyntiprosessia ja houkuttaa potentiaalisia ostajia. Tällainen kahdenkeskinen keskustelu myyjän kanssa on tärkeä osa myyntineuvottelijan työtä, ja se auttaa varmistamaan, että myyntiprosessi etenee tehokkaasti ja tuloksekkaasti.

Torstai 19.10.2023

Aamusta aloitin työpäiväni sopimalla yhden asiakkaani kanssa hänen asuntonsa myynnistä. Saapuessani toimistolle tilasin tarvittavat asiakirjat asunnon myyntiä varten.

Ennen lounasta päätin käydä kuntosalilla. Tällaiset lyhyet virkistyshetket ovat hyödyllisiä kiireisen työn keskellä, sillä se auttaa pitämään mielen virkeänä ja energisenä.

Iltapäivästä jatkoin työtehtäviäni kontaktoiden viittä itsemyyjää, eli henkilöitä, jotka myyvät asuntoja ilman välityслиikkeen palveluita. Keskustelin heidän tilanteistaan ja tavoitteistaan, ja pyrin sopimaan tapaamisia heidän kanssaan. Sain sovittua yhden tapaamisen puheluiden johdosta.

Perjantai 20.10.2023

Aamusta aloitin päiväni kauppakirjojen laatimisella. Kauppakirjan laatimiseen liittyy usein yksityiskohtia, jotka on otettava huomioon kaupanteossa. Muuttuvina tekijöinä voi olla esimerkiksi kaupan kohteen mahdollisten lainaosuuden päivitys ja vastikkeiden suuruus. Tämä vaihe vaatii usein tunteja työtä, sillä tietojen tarkistaminen ja kauppakirjan yksityiskohtien huolellinen kirjaaminen ovat ratkaisevan tärkeitä osa-alueita kaupanteon onnistumisen kannalta.

Kauppakirjan saatuani valmiiksi, käytin aikaa sähköpostien läpikäymiseen ja vastailin niihin tarpeen mukaan. Päivän päätteeksi lähetin kauppakirjan tarkastettavaksi.

Lauantai 21.10.2023

Vapaapäivä

Sunnuntai 22.10.2023

Vapaapäivä

Viikkoanalyysi

Kuluneen viikon aikana olin paljon yhteydessä minun omiin asiakkaisiini, joiden kohteita myyn. Aktiivisella yhteydenpidolla pyrin tehostamaan kohteen myyntiä ja tarjoamaan asiakkailleni laadukasta asiakaspalvelua. Asunnon arviokäyntiin huolellinen valmistautuminen oli tärkeässä osassa sujuvaa työskentelyä ja siinä kehittymistä.

Taloyhtiöiden laputus oli minulle aivan uusi tapa markkinoida. Laputuksen aikana sain mahdollisuuden myös keskustella useiden ihmisten kanssa. Tämä oli osa asettamaani tavoitetta kontaktoida uusia asiakkaita. Ihmisten kanssa sain mielenkiintoisia keskusteluita aikaiseksi, joista voi tulevaisuudessa syntyä uusia asiakassuhteita.

Huomasin kuluvan viikon aikana myös, että oma aikatauluttaminen on kehittynyt raportoinnin aikana. Kiireen tunne on helpottanut. Käytän kalenteria joka päivä ja se onkin päätekijä tar-kan aikataulutuksen ylläpitämiseen. Olin järjestänyt kalenteriin aikaa asiakkaileni soittami- sille sekä uusasiakashankinnalle. Näin ollen puheluita tulee todellisuudessa soitettua. Kirjassa Itsensä johtajat kirjoitetaan, että ideat ja suunnitelmat ovat vasta ajatuksia päässä tai kirjoi- tusta paperilla. Vasta teot muuttavat ne todeksi. Tätä varten tarvitaan tahtoa. (Hietaniemi & Niemi 2022, 43).

3.8 Seurantajakso 8: 23.10.- 29.10.2023

Maanantai 23.10.2023

Maanantaina aamu alkoi asiakkaan kontaktoinnilla, kun olin yhteydessä asiakkaaseen puheli- mitse. Kyseinen asiakas oli viime viikolla saanut minulta asunnonarvion ja räätälöidyn myynti- suunnitelman. Keskustelimme suunnitelluista myyntitoimenpiteistä hänen yksilöllisten tar- peidensa mukaisesti. Asiakas osoitti kiinnostusta jatkoneuvotteluihin, ja sovimme tapaamisen myöhemmälle viikolle hänen asunnollaan.

Aamupäivän aikana ehdin myös vastaamaan muihin saamiini sähköposteihin sekä järjestele- mään kalenteria tulevaa työviikkoa varten. Tällä toimella pyrin siihen, että työviikko etenee sujuvasti ja kaikki tapaamiset ja tehtävät on aikataulutettu tehokkaasti.

Iltapäivän aikana tein useita puheluita myyjä asiakkaileni ja keskustelimme asuntojen pyynti- hinnoista. Yleinen markkinatilanne vaikuttaa asuntojen hintoihin ja siksi onkin tärkeää käydä keskustelua asiakkaan kanssa ja auttaa heitä tekemään päätöksiä myynnin tehostamiseksi.

Päivän päätteeksi tein myös muutamia päivityksiä kohteiden ilmoituksiin, joiden hintoja olimme laskeneet. Tällä pyrin varmistamaan, että kohteet saavat näkyvyyttä ja kiinnostavat potentiaalisia ostajia.

Tiistai 24.10.2023

Päivä alkoi tuttuun tapaan sähköpostien lukemisella. Ensimmäisenä tehtävälstalla oli lähettää kauppakirjat asiakkaille katsottavaksi. Tämä on tärkeä vaihe asuntokaupassa, sillä kauppakir- jat ovat keskeinen osa kaupantekoprosessia. Yksi asiakkaista oli ensiasunnon ostaja, joten otin puhelun hänen kanssaan selvittääkseni kauppakirjaan liittyviä yksityiskohtia ja vastatak- seni hänen kysymyksiinsä. Ensiasunnon ostoon liittyy usein mietityttäviä asioita, ja hyvän asia- kaspalvelun suhteen työhöni kuuluu asiakkaan auttaminen sekä asioiden selvittäminen.

Iltapäivällä sain sovittua yksityisnäytöt kolmen eri asiakkaan kanssa kuluvan viikon aikana tul- leiden yhteydenottojen pohjalta. Aikataulutus on keskeinen osa työtäni, koska se auttaa mi- nua hallitsemaan aikaa tehokkaasti ja tarjoamaan laadukasta asiakaspalvelua. On tärkeää,

että asiakkaat saavat mahdollisuuden tutustua kohteisiin heille sopivana aikana ja näin ollen varmistan asiakkaan saavan parasta mahdollista palvelua.

Keskiviikko 25.10.2023

Päivä alkoi yleisnäyttöjen aikatauluttamisella, jotka olin suunnitellut tulevalle sunnuntaille yhdessä kohteen myyjien kanssa. Yleisnäytöt ovat merkittävä vaihe asunnon myyntiprosessissa, ja niiden aikatauluttaminen onkin tärkeää oman aikatauluni priorisoinnin sekä asiakkaiden toiveiden osalta. On tarpeellista ottaa huomioon eri kohteiden sijainnit sekä myyjien toiveet ja tarpeet, jotta yleisnäytöt voidaan järjestää myynnillisesti hyvään aikaan.

Edellisten toimenpiteiden jälkeen kävin läpi saapuneet sähköpostiviestit ja vastasin asiakkaideni yhteydenottoihin.

Torstai 26.10.2023

Torstai alkoi DIAS-asuntokaupan aloituksella. Käynnistettyäni kaupat, annoin ohjeistuksen molempien kauppojen osapuolille. On tärkeää varmistaa, että sekä myyjät että ostajat ymmärtävät kaupanteon prosessin.

Kun asuntokauppa oli käynnistetty, käytin aamupäiväni sähköpostien läpikäymiseen ja tärkeiden viestien hoitamiseen. Aamupäivän aikana perehdyin myös laajaan artikkeliin, joka käsittelee uudisrakentamisen tilannetta Suomessa. Tällaiset tiedot ovat merkittäviä ammatillisessa kehityksessäni ja auttavat minua ymmärtämään markkinatilannetta paremmin.

Illtapäivällä tapasin uudelleen yhden asiakkaistani hänen kotonaan. Keskustelu oli tiivistä ja vaati keskittymistä, mutta lopulta saavutimme yhteisymmärryksen ja sovimme aloittavamme yhteistyön. Myyntiprosessi tulee käynnistymään ensi vuoden alussa, joten kaupan valmistelut eivät olleet vielä ajankohtaisia, mutta keskustelumme loi vahvan perustan tulevalle yhteistyölle.

Perjantai 27.10.2023

Vapaapäivä

Lauantai 28.10.2023

Vapaapäivä

Sunnuntai 29.10.2023

Sunnuntain olin varannut yleisnäytöille. Olin sopinut yleisnäytöt kuuteen välittämäni kohteeseen. Aamusta suuntasin toimistolle noutamaan myyntiesitteitä sekä kohteiden avaimia, jotka

olivat tarpeellisia näyttöjen järjestämiseksi. Näytöillä tapasin useita uusia asiakkaita, joista kaksi osoitti vakavaa kiinnostusta kohteeseen. Näiden potentiaalisten ostajien kanssa sovitettiin, että pidämme yhteyttä tulevalla viikolla. Tämä on tärkeä vaihe myyntiprosessissa, sillä sen tarkoitus on johtaa tarjousten tekemiseen ja kaupankäyntiin.

Viikkoanalyysi

Laadukas valmistautuminen ja myyntisuunnitelman räätälöiminen johti sopimukseen myynnistä asiakkaan kanssa. Tarkka suunnittelu, selvitystyö, aktiivinen asiakaspalvelu ja aikataulutus olivat avainasemassa onnistunutta klousausta.

Markkinatilanteen ollessa haastava on asunnon välittäjän ymmärrettävä vallitseva tilanne ja omata kyky reagoida siihen. Olin yhteydessä myyjäasiakkaisiini kuluneella viikolla hintojen alennuksen ja myyntisuunnitelman räätälöinnin vuoksi. Aktiivisella toiminnalla asiakkaat pysyvät usein tyytyväisinä, vaikka myyntiaika olisi odotettua pidempi.

Aikataulutus oli kuluneella viikolla erityisen tärkeää suunnitellessani tulevia asunonäyttöjä. Varasin useita yksityisnäyttöjä huomioiden muut menoni, kuitenkin niin, että asiakkaani olivat tyytyväisiä ja heidän toiveitansa kuunneltiin. Sunnuntaina pidin kuusi yleisnäyttöä. Näin monen näytön suunnittelu vaati tarkkaa suunnittelua aikataulutukseen, jotta työskentely on sujuvaa.

Perehdyin myös asuntomarkkinaa koskevaan artikkeliin. Artikkelin lukeminen antoi ajankohtaista tietoa asuntomarkkinasta ja näin ollen kehitti omaa tietämystäni. Keskustelin artikkelista myös työkaverini kanssa, sillä hän oli sen myös lukenut. Asiantuntijatyössä on tärkeää hankkia oleellista informaatiota (Salminen 2018, 188).

3.9 Seurantajakso 9: 30.10.- 05.11.2023

Maanantai 30.10.2023

Aamuni alkoi sähköpostien lukemisella. Sen jälkeen keskityin tulevan viikon aikataulutuksen suunnitteluun, ottaen huomioon saapuneiden sähköpostien näyttöpyynnöt asiakailta. Tähän aikataulutukseen sisältyi muun muassa yksityisnäyttöjen sopimista sijainti huomioiden, arviokäyntien aikataulutusta ja muita viikon toimintoihin liittyviä tehtäviä. Aikataulutus on keskeinen osa työtäni, ja sen avulla varmistan, että asiakkaat, niin myyjät kuin ostajaehdokkaatkin, saavat mahdollisimman hyvää ja sujuvaa palvelua. Lisäksi aikataulutus auttaa minua rytmittämään työnteon sujuvaksi.

Iltapäivällä tapasin asiakkaani asunnolla. Sovimme myynnin aloituksesta, kunhan putkiremontti saadaan valmiiksi. Keskustelimme remontin etenemisestä, sen vaikutuksesta myyntiin, kohteen pyyntihinnasta ja välitystarjouksestani. Tämä oli tärkeä tapaaminen, sillä se auttoi

varmistamaan, että sekä asiakkaani että minä olemme yhtä mieltä myyntiprosessin yksityiskohdista ja aikataulusta.

Tiistai 31.10.2023

Tiistai oli poikkeuksellinen työpäivä, sillä aloitin työt vasta lounaan jälkeen. Työpäiväni alkoi puhelinsoitolla yhden kohteeni isännöitsijälle. Puhelun tarkoituksena oli saada ajantasaista tietoa taloyhtiön tilanteesta, erityisesti käynnissä olevista kunnostuksista ja muista mahdollisista siihen liittyvistä tekijöistä. Puhelun jälkeen keskityin sähköpostiviestien lukemiseen ja niihin vastaamiseen.

Iltapäivän olin varannut asiakashankintaan. Otin yhteyttä vanhoihin asiakkaisiin, jotka olivat olleet kanssani aiemmin yhteydessä asunnon myynnin merkeissä. Tavoitteenani oli selvittää heidän nykyinen tilanteensa ja tarpeensa asunnonvaihdon suhteen sekä sopia arviointikäynneistä heidän nykyisissä asunnoissaan. Toinen tapani asiakashankinnassa oli ottaa yhteyttä itsemyyjiin Oikotien ilmoitusten perusteella. Nämä puhelut johtivat kahteen tapaamiseen, joiden tarkoituksena oli keskustella mahdollisesta yhteistyöstä ja antaa heille välityspalkkiotarjous kohteesta.

Keskiviikko 01.11.2023

Päiväni alkoi valmistautumalla asuntokauppoihin. Aamulla suuntasin toimistolle noutamaan tarvittavaa kauppamateriaalia, joka oli olennaista asuntokauppojen tekemisen kannalta. Aamupäiväni kului asuntokauppojen parissa, ja tämän jälkeen suuntasin toimistolle asiakirjojen arkistointiin ja järjestelyyn.

Iltapäivässä käytin aikaa sähköpostien lukemiseen ja niihin vastaamiseen. Lisäksi päivitin omia sosiaalisen median kanaviani. Olin myös yhteydessä asiakkaisiini, jotka olivat osallistuneet sunnuntaina asuntonäyttöihini. Tämä yhteydenpito oli tärkeää asiakkaiden informoimiseksi ja mahdollisten jatkotoimenpiteiden suunnittelussa.

Torstai 02.11.2023

Torstai oli varattu kahdelle arviokäynnille. Päivä alkoi valmistelutoimenpiteillä näitä tapaamisia varten. Toinen arvioinnin kohteista oli erityisen monimutkainen, joten otin yhteyttä myyjään selventääkseni joitakin yksityiskohtia ennen tapaamista. Toinen arviointi sujui mutkitta, ja asiakas teki päätöksen asunnon myynnistä paikan päällä.

Iltapäivä kului ensimmäisellä arviointikäynnillä arvioimani kohteen tietojen selventämiseen rakennusvalvontaviranomaisen kanssa. Tämä vaati sekä puhelinkeskusteluja että sähköpostiviestintää kyseisen viranomaisen kanssa. Päivän päätteeksi tarkistin saapuneet sähköpostiviestit ja vastasin asiakkaani lähettämiin kysymyksiin, jotka koskivat tulevaa asuntokauppaa.

Perjantai 03.11.2023

Vapaapäivä

Lauantai 04.11.2023

Vapaapäivä

Sunnuntai 05.11.2023

Sunnuntai oli varattu kolmelle yksityisnäytölle myynnissä oleviin kohteisiin. Lisäksi olin sopinut myyjien kanssa järjestäväni yleisnäytön kaikissa kohteissa samana päivänä yksityisnäyttöjen perään. Pidettyäni näytöt, otin yhteyttä jokaiseen myyjään puhelimitse ja keskustelin heidän kanssaan pidetyn näytön kulusta sekä annoin omat näkemykseni siitä, miten kunkin kohteen myynnissä tulisi edetä. Kahdessa kohteessa päätettiin reagoida laskevaan kysyntään laskemalla pyyntihintaa.

Viikkoanalyysi

Uutena toimena minulle oli viestintä rakennusvalvontaviranomaisen kanssa. Selvitin yhdessä heidän avullaan tontin muokattavuuden mahdollisuutta ennen myyntiä. Keskustelu oli opettavainen ja sain uutta tietoa koskien tonttien lohkomista sekä hallinnanjakosopimusta. Tontin lohkomisella tarkoitetaan, kun tontista muodostetaan uusi kiinteistö (MML 2023). Hallinnanjakosopimuksessa kiinteistön voi omistaa määräosissa, esimerkiksi puoliksi (MML 2023).

Arviokäynnit sujuivat kuluneella viikolla erinomaisesti. Sain tehtyä kahdesta kohteesta sopimukset. Tästä päätellen tapani toimia asiakkaiden kanssa ja klousata asiakstapaamisia toimii. Katselmus remontin edistymisestä auttoi paljon hahmottamaan myöhemmin myyntiin tulevan kohteen kokonaistilannetta. Kyseisessä taloyhtiössä on meneillään laaja saneeraus ja näin ollen kokonaiskuvan hahmottaminen oli erityisen tärkeää.

Aikataulutin asiakashankinnalle reilusti aikaa pitkin viikkoa. Uusien asiakkaiden kontaktointiin panostaminen oli seurantajaksoilla yhtenä tavoitteenani. Onnistuin asiakkaiden kontaktoinnissa hyvin, sillä sain sovittua puheluiden avulla kaksi uutta asiakstapaamista. Olen kehittynyt seurantajakson aikana uusien asiakkaiden kohtaamisessa. Huomaan toiminnassa ammattitaidon ja itsevarmuuden, joka kumpuaa toistoista.

3.10 Seurantajakso 10: 06.11.- 12.11.2023

Maanantai 06.11.2023

Maanantai alkoi aamupalaverilla toimistolla, johon osallistui myös kiinteistöalan asiantuntija vierailija. Vierailija käsitteli markkinaennusteita ja kertoi heidän näkökulmiansa asiakkaiden ostokäyttäytymisestä.

Palaverin jälkeen omistauduin sähköpostiviestien lukemiseen ja viestin vastaamiseen. Vapauduttuani sähköposteista, lähdin kuvaajan mukaan kuvaamaan kahdesta kohteesta päivitetty ulkokuvat. Ajantasaiset ulkokuvat tuovat myyntiin tehokkuutta asiakkaiden silmissä, sillä talvella myytävässä asunnossa kesäkuvat eivät näytä hyvältä.

Tiistai 07.11.2023

Tiistai alkoi tarjouksen laatimisella. Olin sopinut tarjouksen yksityiskohdista asiakkaani kanssa sähköpostitse, minkä jälkeen valmistelin tarjouksen hänelle tarkastettavaksi ja allekirjoitettavaksi. Toimitin tarjouksen myös myyjälle ja keskustelin välittömästi myyjän kanssa tarjoukseen liittyen. Tarjouksen käsittelyn jälkeen tarkastelin saapuneita sähköposteja ja aloitin valmistelut iltapäivän arviokäynnille yhdessä kollegani kanssa.

Iltapäivällä olin kollegani mukana arviokäynnillä. Katson, että osallistuminen arviokäynnille on kehittävä ja opettavaista meille molemmille. Kävimme keskustelua käynnistä ja annoimme toiselleni palautetta siitä, miten käynti mielestämme sujui. Sparrasimme toisiamme ja siitä on ehdottomasti hyötyä tulevaan tekemiseen.

Keskiviikko 08.11.2023

Keskiviikko alkoi tiukoilla tarjousneuvotteluilla, jotka eivät kuitenkaan vielä johtaneet lopulliseen päätökseen. Tarjousneuvotteluiden jälkeen suuntasin toimistolle. Kävin läpi saapuneet sähköpostit ja keskustelin yleisistä asioista kollegoideni kanssa.

Iltapäivällä oli sovittu yksityisnäytöstä asiakkaan kanssa. Valmistauduin huolellisesti asunon näyttöön, koska kyseessä oli kohde, joka oli myynnissä kollegallani. Näytöllä myynnin lisäksi kartoitin asiakkaan tilannetta asunnon vaihdon suhteen ja sovin hänen oman asuntonsa arvioinnista perjantaille.

Torstai 09.11.2023

Vapaapäivä

Perjantai 10.11.2023

Perjantai käynnistyi totuttuun tapaan sähköpostien läpikäynnillä ja tärkeisiin viesteihin vastaamisella. Iltapäiväksi minulla oli ajanvaraus arviokäyntiin, joten aloitin valmistelut tapaamista varten aamupäivällä. Kyseinen kohde osoittautui haastavaksi hinnoitella sen

erityispiirteiden vuoksi. Siksi päätin keskustella kohteesta kokeneen kollegani kanssa puhelimitse, saadakseni lisää tietoa ja näkemystä kohteesta.

Lounastauon jälkeen varasin aikaa puhelinkeskustelulle yhteistyökumppanini kanssa, joka toimii uudiskohteiden rakennuttajana. Keskustelimme projektin aikataulusta ja tulevista myyntitoimenpiteistä. Puhelun päätyttyä suuntasin arviokäynnille asiakkaani luokse. Asiakkaalla oli tiukat vaatimukset asunnon myynnin suhteen, mutta uskoin pystyväni vastaamaan näihin vaatimuksiin. Neuvottelujen päätteeksi pääsimme yhteisymmärrykseen. Laadimme sopimukset valmiiksi asiakkaan luona ja tilasin kohteen asiakirjat samalta istumalta.

Tapaamisen jälkeen otin yhteyttä valokuvaajaan ja sovin valokuvaussuunnitelmasta, sillä aikataulu oli tiukka kohteen kuvaamisen suhteen.

Lauantai 11.11.2023

Vapaapäivä

Sunnuntai 12.11.2023

Sunnuntaille olin aikatauluttanut kuusi yleisnäyttöä, ja nämä kohteet sijaitsevat hajallaan ympäri pääkaupunkiseutua. Tällainen hajonta asetti haasteita päivän aikataulutukselle. Yleisnäytöillä kävi varsin vähän ihmisiä, ja muutamissa kohteissa ei saapunut yhtään potentiaalista asiakasta.

Viikkoanalyysi

Viikolla pidetty palaveri oli sisällöltään mielenkiintoinen. Se tarjosi näkökulmia muuttuneeseen markkinan ja mikä tärkeintä, heillä oli dataan pohjautuva ennuste markkinan kehityksestä. Markkinan tulevaisuuden näkymät ovat tärkeässä osassa myyntiä ja siksi käytänkin jatkossa oppimaani keskustelunaiheena asiakastapaamisilla.

Aikataulutin näyttöni viikolla erittäin selkeästi oman toimintani kannalta. Se oli tärkeää, jotta työskentelyni pysyi tehokkaana. Yleisnäytön ollessa tyhjä, hyödynsin tilanteen keskustellessani myyjien kanssa. Rytikangas painottaa kirjassaan hukka-ajan hyötykäyttöä. Kun eteen tulee tilanne, että tulee ylimääräistä aikaa, on tärkeää käyttää se hyödyksi. Silloin voi esimerkiksi hoitaa pikkuasioita eteenpäin tai valmistautua tulevaan tapaamiseen. (Rytikangas 2008, 86-87.) Alan ammattilaisena reagoin tällaisiin tilanteisiin ja neuvottelin mahdollisista toimenpiteistä myyjien kanssa. Tehokas toimenpide tällaisessa tilanteessa on hinnanalennus. Laskeamalla hintaa pyrin lisäämään kohteen houkuttelevuutta markkinalla. Tein myös myyntialustalla noston alennetun hinnan takia lisätäkseen kohteen näkyvyyttä ja kiinnostavuutta potentiaalisille ostajille. Aktiivisuuteni ansiosta sain myös viikon näytöiltä sovittua asunnon arvioinnista asiakkaan kanssa.

Törmäsin viikolla kohteeseen, joka oli minulle haastava hinnoitella. Päätin pyytää apua kollegaltani, jolla on vankempi kokemus alalta ja vastaavista kohteista kuin minulla. Sain onnistuneesti klousattua tapaamisen. Mielestäni oli hyvä pyytää apua osaavalta henkilöiltä tajutesani, ettei omat taidot ole välttämättä riittävät. Myös toisen ihmisen näkökulmat usein auttavat vahvistamaan omaa mielipidettä tällaisissa tapauksissa.

Viikkoon mahtui myös saatu ostotarjous ja kollegan mukana olo arviokäynnillä. Koen yhteisen tekemisen olevan parhaita tapoja oppia käytännössä.

4 Yhteenveto ja pohdinta

Seurantajakson aikana olen tiiviisti seurannut kehittymistäni myyntineuvojana kiinteistöväli-tysalalla. Tarkastelin erityisesti kolmea keskeistä osa-aluetta: itsensä johtamista, myynnin klousaamista ja ajanhallintaa, jotka ovat kaikki erittäin olennaisia nykyisessä työtehtävässäni ja ammatillisen osaamiseni kannalta äärimmäisen tärkeitä.

Ajanhallinta (kuvio 1) on ollut keskeisessä roolissa työssäni seurantajakson aikana. Sähköinen kalenteri oli erittäin tärkeä työkalu aikataulusuunnitteluni osalta. Kalenteriin olin kirjannut asiakastapaamiset, kaupanteot, ajan uusien asiakkaiden hankkimiseen, yhteydenpidon vanhojen asiakkaiden kanssa, sähköpostien tarkastelun, koulutukset ja muut vastaavat tehtävät. Olin työasioiden lisäksi kirjannut myös omia vapaa-aikani menoja kalenteriin. Tämä auttoi välttämään päällekkäisyyksiä ja aikatauluongelmia, sillä työni ei ajoitu virka-aikaan vaan on ympärivuorokautista. Sähköinen kalenteri oli myös itselleni helpompi kuin fyysinen kalenteri. Kannan puhelintani aina mukani, joten pystyin aina nopeasti tekemään muutoksia kalenteriin tarvittaessa tai tarkistamaan jonkin menoni.

Tärkeää on ollut myös riittävän ajan varaaminen eri tapaamisille. Pyrin seurantajakson aikana varaamaan asunonäytöille riittävästi aikaa, jotta mahdollisen venymisen takia en myöhästynyt seuraavalta tapaamiselta. Joustavalla aikataulutuksella pystyin pysymään päivän aikataulussa myös tilanteissa, joissa tapaamiset venyivät odotettua pidemmiksi.

Riittävän ajan varaaminen asiakastapaamisille ja asunonäytöille on parantanut asiakaspalveluani, mutta myös auttanut minua hallitsemaan työkuormaani paremmin ja pysymään aikataulussa, vaikka tilanteet välillä venyivät odotettua pidemmiksi. Opin lisäämään joustavuutta aikataulujen suhteen ja näin ollen koenkin, että osaan nyt paremmin varautua mahdollisiin viivästyksiin ja haasteisiin.

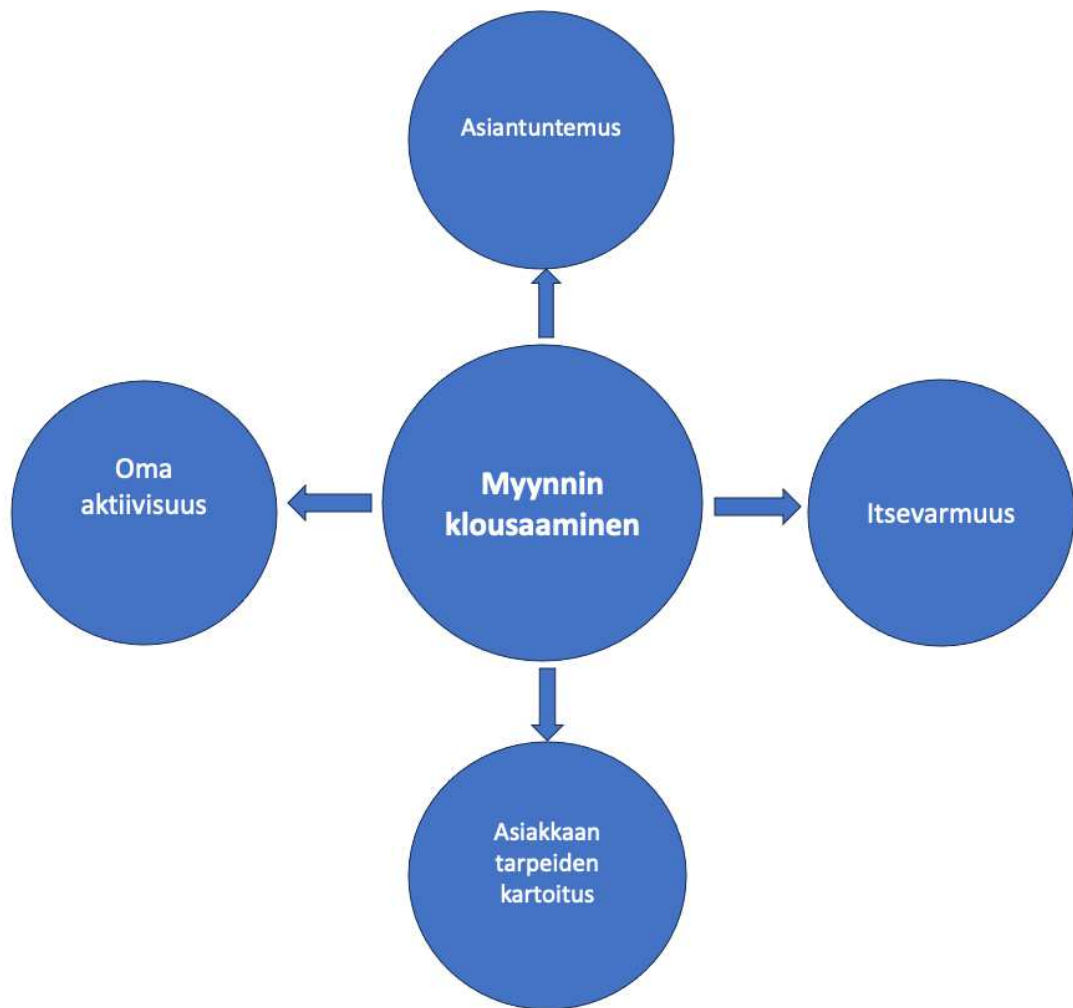


Kuvio 1 Ajanhallinta

Myyntiprosessin loppuun vieminen (kuvio 2) eli klousaus on myyntityön keskeisimpiä vaiheita ja oma aktiivisuuteni oli tässä avainasemassa. Uusien sekä vanhojen asiakkaiden jatkuva kontaktointi, nopeat vastaukset ja kyselyt asiakkaille olivat osa hyvää asiakaspalveluani ja lisäsivät mahdollisuksiani saada kaupat päätökseen. Klousauksessa tärkeässä roolissa oli olla vakuuttava ja osata perustella hinta asiakkaille. Itse hyödynsin hinnoittelussa kauppa-arvomenetelmää.

Koin, että oma asiantuntemukseni toi uskottavuutta ja itsevarmuutta tekemiseeni seuranta-jaksolla. Kehitin omaa asiantuntemustani osallistumalla erilaisiin koulutuksiin, olemalla aktiivinen työssäni ja tarvittaessa apua pyytäessä. Itsevarmuuteni kehittyi kokemusten ja onnistumisien kautta. Myös talotekniikan tuntemus toi itselleni tärkeää itsevarmuutta. Olemalla perehtynyt aiheeseen, pystyin osallistumaan ja ohjaamaan keskusteluja asiakkaideni kanssa. Uskon myös, että itsevarmuus myyntityössä teki työskentelystä tehokkaampaa ja mielekkäämpää.

Asiakkaideni tarpeiden kartoitus oli keskeinen osa asunnon myyntiä ja uuden ostamista ajatellen. Jokaisella asiakkaalla oli omat toiveensa ja tarpeensa, ja nämä oli otettava huomioon asuntokauppaa tehdessä. Asuntokauppa on usein myös tunnekauppaa, joten asiakkaiden tarpeiden huomioiminen oli tärkeää asiakassuhteen kannalta. Pyrin aina ottamaan asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioon myös näyttöjen aikataulujen suunnittelussa, jotta pystyin tarjoamaan heille parhaan mahdollisen palvelun.

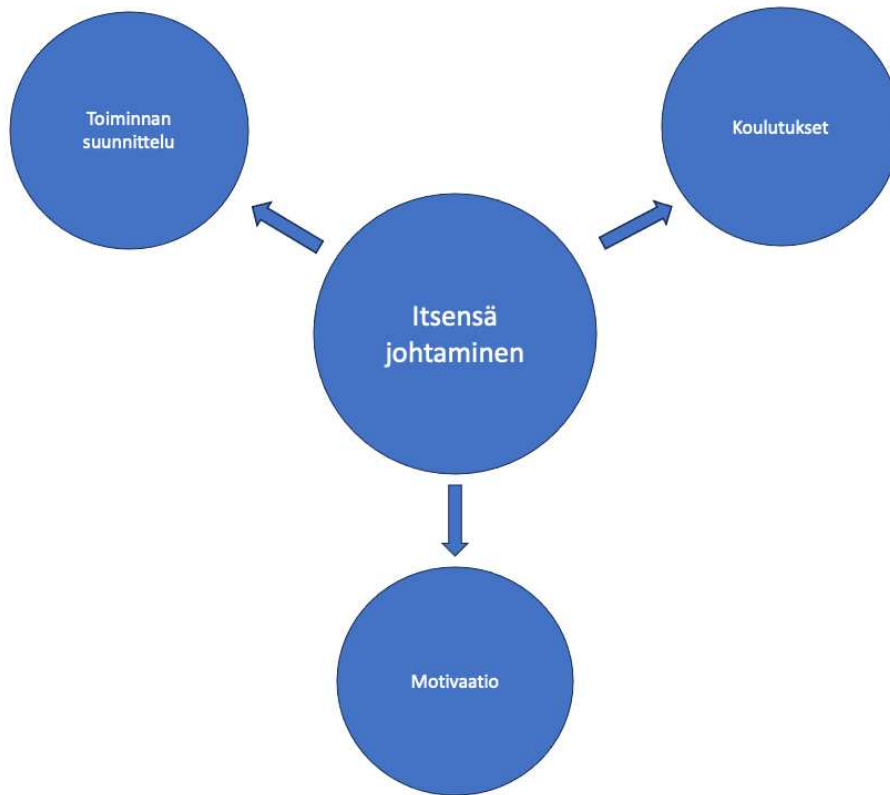


Kuvio 1 Myynnin klousaaminen

Itsensä johtaminen (kuvio 3) oli keskeinen osa työskentelyäni ja se pohjautui pitkälti oman toiminnan ohjaamiseen ja oman osaamisen jatkuvaan kehittämiseen alallani asuntojen myynnin parissa. Motivaation ylläpitäminen ja intohimo työskentelyä kohtaan olivat avainasemassa, sillä ne tukivat tehokasta toimintaa.

Oman toimintani suunnittelu oli äärimmäisen tärkeää ja tässä kalenterin käyttö oli keskeisessä roolissa. Suunnittelin päiväni huolellisesti kalenterini avulla ja järjestin tehtävät prioriteetin mukaiseen järjestykseen, mikä mahdollisti tehokkaan toiminnan. Joustavuus ja kyky sopeutua muuttuviin tilanteisiin olivat myös oleellisia taitoja.

Oman osaamisen kehittäminen on jatkuvaa ja vaatii koulutusten sekä teorian hyödyntämistä. Asiantuntijoiden tarjoama laadukas tieto oli välttämätöntä ja siksi osallistuinkin aktiivisesti useisiin koulutuksiin seurantajakson aikana. Koin nämä koulutukset äärimmäisen hyödyllisiksi oman ammattitaitoni syventämisessä ja päivittämisessä. Tulevaisuudessa jatkan samojen periaatteiden noudattamista, jotta voin keittyä edelleen ammatissani.



Kuvio 2 Itsensä johtaminen

Lähteet

Painetut

Hietaniemi, J. & Niemi, A. 2022. Itsensä johtajat. Helsinki: Art House Oy.

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

Rytikangas, S. 2008. Tehokas ajankäyttö. Helsinki: Gummerus Kirjapaino Oy.

Salminen, J. 2018. Asiantuntijan myyntitaidot. Helsinki: Grano Oy.

Stranius, L. 2022. Tehokkuuden taika. Helsinki: Into Kustannus Oy.

Sähköiset

B2Bmyynti.fi 2023. Miten klousaan kaupan? Näin teet sen aina uudelleen ja uudelleen! Viitattu 2.11.2023. <https://www.b2bmyynti.fi/blogi/kaupan-klousaaminen- uudelleen>

DIAS. 2023. DIAS tulee sanoista digitaalinen asuntokauppa. Viitattu 3.10.2023. <https://dias.fi/dias.html>

Etuovi. 2022. Näin asunnon etsijät käyttävät Etuovi.comia. Viitattu 7.11.2023. https://cms.mediatiedot.etuovi.com/mediatieto/wp-content/uploads/EO_webinaari_tiivistelma_31_08_22.pdf

Huoneistotietojärjestelmä. 2023. Sanastoa. Viitattu 29.9.2023. <https://osakehuoneistorekisteri.fi/sanastoa>

KKV. 2023. Kuntotarkastus. Viitattu 2.11.2023. <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/asuminen/kuntotarkastus/kuntotarkastus/>

Konstniekka. 2023. Mikä on ero kylmien ja lämpimien puhelujen välillä? Viitattu 10.11.2023. <https://konstniekka.fi/mika-on-ero-kylmien-ja-lampimien-puhelujen-valilla/>

Maanmittauslaitos. 2023. Kauppa-arvomenetelmä. Viitattu 16.10.2023. <https://ak.maanmittauslaitos.fi/2022/arviointimenetelmat/kauppa-arvomenetelma>

Maanmittauslaitos. 2023. Kiinteistön jakaminen. Viitattu 7.11.2023. <https://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/hae-maanmittaustoimitusta/jakaminen>

Maanmittauslaitos. 2023. Rekisteröi vuokraoikeus tai muu erityinen oikeus. Viitattu 10.11.2023. <https://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/kiinteiston-omistajalle/rekisteroi-vuokraoikeus>

Neliöhinta.fi. 2023. Meistä. Viitattu 3.11.2023. <https://neliohinta.fi/meista/>

Ruokolainen, P. 2023. Liidi - mikä se oikein on? Viitattu 20.9.2023. <https://www.kupli.fi/liidi-mika-se-oikein-on/>

SKVL. 2023. Hyvän kiinteistönvälittäjän ominaisuudet. Viitattu 13.11.2023. <https://skvl.fi/myymassa/hyvan-kiinteistonvalittajan-ominaisuudet/>

Sarkkinen, M. 2022. Kehityskeskustelu auttaa tunnistamaan, mikä saa työntekijän syttymään työssä. Viitattu 3.11.2023. <https://www.ttl.fi/tyopiste/kehityskeskustelu-auttaa-tunnistamaan-mika-saa-tyontekijan-syttymaan-tyossa>

Vero. 2023. Varainsiirtovero. Viitattu 16.10.2023. <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/asuminen/varainsiirtovero/>

Kuviot

Kuvio 1 Ajanhallinta	40
Kuvio 2 Myynnin klousaaminen	41
Kuvio 3 Itsensä johtaminen	42