

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2024

Elma Kebic

Työntekijöiden jaksaminen myyntityössä

- Case: Varsinais-Suomen Auto-
Center Oy

TURKU AMK
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalous

2024 | 31

Elma Kebic

Työntekijöiden jaksaminen myyntityössä - Case Varsinais-Suomen Auto-Center Oy

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli löytää ratkaisuja työntekijöiden jaksamiseen myyntityössä. Toimeksiantajana on kirjoittajan työnantaja Varsinais-Suomen Auto-Center Oy.

Tässä opinnäytetyössä on teoriaosuus ja tutkimuksellinen osuus. Työn teoriaosuudessa käsiteltiin mitkä asiat vaikuttavat työssä jaksamiseen sekä miten myyntityö tuottaa paineita myyjille. Teoriaosuuden jälkeen siirryttiin tutkimuksellisen osuuden pariin. Myyjille tehtiin verkkokysely, jonka jälkeen vastauksia lähdettiin tutkimaan.

Työn tuloksena saatiin ratkaisuja jaksamisen ylläpitämiseen työntekijöille sekä yrityksen esihenkilöille. Tuloksista myös selvisi, että stressi ja myyntitavoitteet vaikuttavat työntekijöiden hyvinvointiin laajasti. Opinnäytetyö antoi arvokasta tietoa Varsinais-Suomen Auto-Center Oy:lle siitä, miten työntekijöiden jaksamista voitaisiin parantaa ja työilmapiiriä kehittää. Yritykseen on tullut uusia työntekijöitä, jonka vuoksi aihe on nyt ajankohtainen.

Sisältö

1 JOHDANTO	5
2 YRITYSESITTELY	7
3 TYÖSSÄ JAKSAMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT	9
3.1 Henkinen hyvinvointi	9
3.2 Fyysinen hyvinvointi	10
3.3 Palautumisen tärkeys	12
3.4 Esihenkilön tuki	12
4 MYYNTITYÖN PAINEET	14
4.1 Myyntitavoitteet ja tuloksellisuus	14
4.2 Sisäinen ja ulkoinen motivaatio	15
4.3 Erilaiset palautteet	16
5 KYSELYN TAVOITTEET	18
5.1 Tutkimusmenetelmä	18
5.2 Tutkimus Varsinais-Suomen Auto-Centerissä	18
6 TULOKSET	19
6.1 Myyjäkyselyn tulokset	19
6.2 Avoimien kysymyksien pääpointit	24
6.2.1 Henkisen hyvinvoinnin ylläpitäminen ja palautuminen	24
6.2.2 Kuormitus ja motivaatio	25
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	27
7.1 Jatkotoimenpiteet	27
7.2 Opinnäyteprosessin ja oman oppimisen arviointi	28
LÄHTEET	29

LIITTEET

Liite 1. Kysymykset

KUVIOT

Kuvio 1. Avoin ja piilevä kiusaaminen (Manka & Manka 2016, 150) 10

KUVAT

Kuva 1. Kyselyn ensimmäisen kysymyksen vastausjakauma. 19

Kuva 2. Kyselyn toisen kysymyksen vastausjakauma. 20

Kuva 3. Kyselyn kolmannen kysymyksen vastausjakauma. 21

Kuva 4. Kyselyn neljännen kysymyksen vastausjakauma. 22

Kuva 5. Kyselyn viidennen kysymyksen vastausjakauma. 23

Kuva 6. Kyselyn kuudennen kysymyksen vastausjakauma. 23

Kuva 7. Kyselyn seitsemännen kysymyksen vastausjakauma. 24

1 JOHDANTO

Aiheeksi olen valinnut työntekijöiden jaksamisen ylläpitäminen sen tärkeyden ja pinnalla olon vuoksi. Opinnäytetyössä perehdytään mitä kuormitustekijöitä löytyy ja miten niitä voidaan helpottaa. Tavoitteena on antaa työntekijöille sekä esihenkilöille keinoja ylläpitää jaksamista. Opinnäytetyössä selvitetään erilaisia työntekijöiden kuormitustekijöitä, kuten työn fyysisiä ja psyykkisiä vaatimuksia. Näitä kuormitustekijöitä voidaan helpottaa esimerkiksi työolojen parantamisella, työn tauottamisella ja liikunnan merkityksellä.

Aluksi esittelen yrityksen, jonka jälkeen käsittelen työhyvinvointia ja myyntityötä yleisesti. Teksti jatkuu työn kyselyn taustasta ja sen toteutuksesta, ja lopuksi olen päättänyt työn johtopäätöksillä ja oman oppimisen kehittymisestä. Tämä aihe on innostava ja varmasti hyödyllinen monelle yritykselle.

Työhyvinvointi ja myyntitavoitteet vaikuttavat merkittävästi työntekijöiden työskentelyyn (Kauhanen & Hellström 2016, 23). Tarkoituksena on edistää yksilön ja työyhteisön jaksamista. Tärkeää on tunnistaa tekijät, jotka edistävät tai vähentävät tätä. Näiden tekijöiden ymmärtäminen auttaa luomaan työympäristön, jossa myyjät voivat kukoistaa ja menestyä. Luvuissa 3.1 ja 3.2 käytiin läpi mitkä tekijät vaikuttavat hyvinvointiin ja miten niihin voi vaikuttaa. Luvussa 3.3 käytiin läpi myös palautumisen tärkeyttä ja miten tärkeää palautuminen on pitkän työpäivän jälkeen henkiselle hyvinvoinnille.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa kerrotaan aluksi henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin vaikutus työhyvinvointiin, miten tärkeää on palautuminen ja miten esihenkilön tuki vaikuttaa työntekijään ja miten näitä voidaan ylläpitää. Sen jälkeen käsitellään myyntityöhön liittyviä tekijöitä. Myyntitavoitteet, erilaiset motivaatiot sekä erilaiset palautteet, joiden vuoksi työntekijä voi kokea olevansa paineen alla. Lopuksi käydään läpi kyselyn tulokset ja selvitetään, kuinka tuloksia voitaisiin parantaa.

Teoriaosuudessa aineistoa on kerätty kirjoista ja verkkojulkaisuista. Empiirisessä osuudessa aineistoa on kerätty Google Forms alustalle luodulla

kyselyllä, johon myyjät ovat vastanneet anonyymisti. Tutkimus on tehty myyjille, jotka työskentelevät Varsinais-Suomen Auto-Centerille.

2 YRITYSESITTELY

Autoalalla työskentelee noin 48 000 henkilöä, johon kuuluu automyyjiä, asentajia sekä monia muita työntekijöitä (Autoalan tiedotuskeskus n.d.). Suomessa autoala on nousussa ja täten työvoiman tarve kasvaa jatkuvasti. Ala on vuosien varrella kehittynyt nopeaa tahtia eli myös työntekijät ovat oppineet ja kehittyneet samalla.

Teknologian kehittyminen on nopeaa ja kilpailu autoliikkeiden välillä käydään eri tasoilla, kuten hinnoittelussa, palveluissa, markkinoinnissa ja asiakaskokemuksessa. Yksi suurimmista haasteista autoliikkeille on pysyä kilpailukykyisenä hinnoittelussa. Asiakkaat ovat entistä hintatietoisempia ja vertailevat eri autoliikkeiden tarjoamia hintoja. Tämä asettaa paineita autoliikkeille pitää hinnoittelunsa kilpailukykyisenä ja tarjota samalla houkuttelevia tarjouksia ja kampanjoita.

Suuri keskeinen kilpailutekijä on palveluiden laatu ja monipuolisuus. Asiakkaat haluavat nykyään enemmän kuin vain auton ostotapahtuman, he vaativat myös hyvää asiakaspalvelua, ammattitaitoista neuvontaa, erilaisia rahoitusvaihtoehtoja ja huoltopalveluita. Autoliikkeiden on panostettava palveluiden kehittämiseen ja varmistettava, että asiakkaat saavat positiivisen kokemuksen heidän liikkeessään käydessään. Markkinointi on lisäksi nykypäivänä tärkeä osa autoliikkeiden toimintaa. Digitaalisen markkinoinnin merkitys on kasvanut, ja on tärkeää, että autoliikkeet ovat läsnä monissa digitaalisissa kanavissa ja tavoittavat potentiaaliset asiakkaat siellä missä he kuluttavat aikaansa. Hyvä markkinointi auttaa erottumaan kilpailijoista ja houkuttelemaan lisää uusia asiakkaita liikkeeseen sekä pitämään vanhat asiakkaat. Asiakaskokemuksen merkitys ei myöskään voi olla liian korostettu nykyaikana. Asiakkaat luottavat saavansa hyvää palvelua ja positiivisen kokemuksen autoliikkeissä. Autoliikkeissä panostetaan hyvään asiakaspalveluun, helppoon ja nopeaan asiointiin sekä luodaan positiivisia tapaamisia asiakkaiden kanssa. Kokonaisuudessaan nykyajan autoliikkeet kohtaavat monia haasteita kilpailussa, mutta samalla myös mahdollisuuksia

kehittää liiketoimintaansa ja erottua muista autoliikkeistä. Panostamalla laadukkaisiin palveluihin, markkinointiin ja asiakaskokemukseen on mahdollisuus menestyä nykyaikaisessa kilpailussa ja tyydyttää asiakkaiden tarpeita.

Kysely on tehty kirjoittajan työnantajalle, Varsinais-Suomen Auto-Center Oy:lle, jossa on noin 100 työntekijää. Osastot jakautuvat seuraavasti: automyynti, huolto, peltikorjaamo, pikahuolto, hallinto ja johto. Yritys on toiminut vuodesta 1987 perheyriyksenä Turussa ja siirtynyt myöhemmin Raisioon. Toimipisteitä on tällä hetkellä kolme. Autoliikkeet sijaitsevat Raisiossa, Forssassa ja Loimaalla. Yritys myy ja huoltaa ensisijaisesti Toyotaa ja Lexusta. Huoltopalveluita on myös muille merkeille. Yritys on tunnettu ystävällisestä palvelusta sekä laadukkaista ja turvallisista autoista. Tavoitteena on olla kaupungin paras autoliike.

3 TYÖSSÄ JAKSAMISEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

3.1 Henkinen hyvinvointi

Henkinen hyvinvointi viittaa psyykkiseen tilaan, joka käsittää esimerkiksi mielenrauhan, ilon, tyytyväisyyden ja stressittömyyden. Henkinen hyvinvointi on tärkeää, sillä se vaikuttaa merkittävästi yksilön elämänlaatuun ja kykyyn selviytyä erilaisista elämän haasteista. Hyvällä henkisellä hyvinvoinnilla on positiivinen vaikutus myös fyysiseen terveyteen, ihmissuhteisiin ja työkykyyn. Henkinen hyvinvointi auttaa henkilöä käsittelemään paremmin stressiä ja paineita, parantaa onnellisuutta ja auttaa löytämään merkityksellisyyttä elämään. Siksi on tärkeää huolehtia omasta henkisestä hyvinvoinnista ja tehdä asioita, jotka tukevat psyykkistä tasapainoa.

Kun työntekijä kokee epävarmuutta työssä, alkaa asioita kertymään eikä ole enää aikaa keskittyä vain yhteen asiaan kerrallaan. Tämä on työntekijälle kuormittavaa sekä stressaavaa. Tästä yleensä seuraa unihäiriöitä, sairastumisia sekä masentuneisuutta, joka voi päätyä työuupumukseen. Työuupumus on valitettavasti monelle työntekijälle tuttu asia, jota on yritetty välttää, mutta on osunut monen kohdalle. Kun henkilön pitkäaikainen stressaantuminen alkaa vaikuttamaan työn laatuun ja vaatimukseen, on edessä mahdollisesti työuupumus. (Manka & Manka 2016, 32.) Tärkeää on hakea apua ajoissa, jos heikko unen laatu ja liiallinen stressi alkavat häiritsemään omaa henkilökohtaista elämää.

Henkiseen hyvinvointiin vaikuttaa moni tekijä, jotka on otettava huomioon. Jos työpaikalla tehdään ammattitaidon mukaisia työtehtäviä ja päästään näyttämään osaamistaan, on työntekijällä tunne, että häntä arvostetaan ja hänellä on merkitystä yrityksessä. Työpaikat, jotka panostavat hyvinvointiin, saavat luotua ympäristön, joka on turvallinen ja arvostettu. Jos, edustetaan avointa ilmapiiriä ja annetaan positiivisia palautteita toisille, saadaan parannettua hyvinvointia.

Suomessa varsin yleistä on selän takana puhuminen sekä syrjintää tiettyä henkilöä kohtaan työpaikalla. Tätä kutsutaan tuottamukselliseksi väkivallaksi eli työpaikkakiusaamiseksi. Kiusaamista voi esiintyä myös avoimella tavalla, jolloin käytetään ilmeitä ja härskiä huumoria (Manka & Manka 2016, 150). Avointa ja piilevää kiusaamista on paljon ja nämä on jaoteltu kuviossa 1.



Kuvio 1. Avoin ja piilevä kiusaaminen (Manka & Manka 2016, 150)

Työpaikkojen tulisi tarjota erilaisia tukipalveluita, psykologista tukea ja stressinhallintakursseja kaikille, jotka sitä tarvitsevat. Työpaikka voi näin edistää työntekijöiden motivaatiota sekä vähentää sairauspoissaoloja ja irtisanoutumisia. (Suonsivu 2011, 33).

3.2 Fyysinen hyvinvointi

On tärkeää huomioida myös fyysinen hyvinvointi työpaikalla, sillä se vaikuttaa suoraan työntekijöiden jaksamiseen, terveyteen ja työtehoon. Hyvinvoiva keho tukee henkistä hyvinvointia, ja päinvastoin, fyysisestä kunnostaan huolehtiminen auttaa ylläpitämään myös henkistä hyvinvointia. Henkisen hyvinvoinnin ylläpitäminen on tärkeää, kuten luvussa 3.1 on selostettu, mutta

myöskään fyysisen hyvinvoinnin tärkeyttä ei saa unohtaa. Ylläpitämällä fyysistä hyvinvointia, saadaan lisättyä tehokkuutta työtehtävissä.

Työnantajan tulisi kannustaa säännölliseen liikuntaan ja mahdollisuuksien mukaan myös tarjota tätä työntekijöilleen liikuntaseteleiden tai kuntosalijäsenyyden avulla. Kaikenkokoisissa yrityksissä fyysisestä hyvinvoinnista huolehtiminen työpaikalla on tukeva henkilöstöetu. Työntekijöiden tulisi olla itse aktiivisia huolehtiessaan omasta fyysisestä kunnostaan. (Liuhamo 2015, 39.)

Fyysisen hyvinvoinnin merkitystä ei usein muisteta myyntityössä. Kun työ on henkisesti raskasta, se vie aina voimavaroja eli myös fyysinen hyvinvointi laskee. Myyjän työ saattaa edellyttää pitkiä työpäiviä sekä jatkuvaa vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa. Hyvän kunnan ylläpitäminen auttaa keskittymään ja selviämään erilaisista stressitilanteista. Myyntityössä siirrellään myös erilaisia tuotteita, jonka vuoksi hyvä fyysinen kunto auttaa jaksamaan. Tutkimuksessa tarkastellaan, kuinka paljon tehdään töitä vielä työajan ulkopuolella ja ehtiikö työntekijä palautumaan tarpeeksi ennen seuraavaa työpäivää.

Hektinen työ on mielelle raskasta, jonka vuoksi liikunta, hyvä ruokavalio ja uni auttavat jaksamaan päivittäin. Näistä huolehtiminen auttaa myös vähentämään sairauksia ja vammoja. Fyysinen hyvinvointi on suuri tekijä henkisen hyvinvoinnin parantamisessa. (Sydänmaanlakka 2022, 41–42.)

Kokonaisvaltainen hyvinvointi työpaikalla koostuu sekä henkisestä että fyysisestä hyvinvoinnista, ja siksi on tärkeää kiinnittää huomiota molempiin. Kun työntekijät voivat hyvin sekä fyysisesti että henkisesti, he ovat motivoituneempia, tehokkaampia ja sitoutuneempia työhönsä, mikä puolestaan hyödyttää koko työyhteisöä.

3.3 Palautumisen tärkeys

Riittävä palautuminen tarkoittaa sitä, että kehon ja mielen vireystila alkaa laskea työpäivän jälkeen ja kuormituseroit poistuvat. Kun aamulla herätään, suhtaudutaan päivän haasteisiin positiivisesti ja innokkaiksi. Iltapäivällä olo on vielä virkeä ja työpäivän jälkeenkin pystytään rentoutumaan ja nukahtamaan helpommin. Riittämätön palautuminen tarkoittaa taas sitä, että mielen vireystila ei pääse laskemaan ja jaksaminen heikkenee. Tämä tapahtuu pikkuhiljaa, eikä sitä huomata nopeasti. Seuraavaksi luetellaan merkkejä, joista voi huomata, että palautuminen on riittämätöntä.

- Mieluiset hommat eivät ole enää mieluisia
- Vapaa-aika menee sohvalla makaamiseen
- Loman/viikonlopun jälkeen palataan töihin väsyneenä
- Työ häiritsee muuta elämää

On tärkeää muistaa, että palautuminen ei ole vain unta, vaan ihminen kaipaa myös mielekästä tekemistä, jotta mieli ei ole vain työasioissa. (Lindqvist 2022.)

Työpäivän jälkeen palautuminen voi olla hankalaa, koska työ on voinut kuluttaa energian aivan loppuun asti. Keholle täytyy antaa aikaa levätä ja lyhyt kävelylenkki voi olla palauttava. Vapaa-ajan ja työn tasapainottaminen on monelle haastavaa, mutta on tärkeää antaa itselleen aikaa pitkän työpäivän jälkeen. Jokaisen palautumistapa on yksilöllinen, joten kannattaa kuunnella omaa kehoaan ja tarpeitaan.

3.4 Esihenkilön tuki

Esihenkilön tuki myyntityössä on erittäin tärkeä niin uuden myyjän kuin kokeneemmankin myyjän näkökulmasta. Esihenkilön tuki auttaa myyjää menestymään ja kehittymään työssään sekä tarjoaa tarvittavan tuen ja ohjauksen erilaisissa tilanteissa. Esihenkilö auttaa myyjää asettamaan tavoitteita ja seuraamaan niitä jatkuvasti. Myyntitavoitteet ovat realistisia ja esihenkilö kannustaa myyjää pääsemään omiin tavoitteisiinsa. Esihenkilön vastuu

on jakaa myyjilleen jatkuvaa palautetta ja arviointia suorituksista. Palautteen sisältö voi olla sekä positiivista palautetta onnistumisista että rakentavaa palautetta kehityskohteista. Hyvä esihenkilö osaa antaa palautetta rehellisesti ja oikea-aikaisesti, sekä auttaa myyjää ymmärtämään miten parantaa myynnillisiä suorituksia. (Kuusela 2013, 87–89.)

Oikeanlaisen ilmapiirin luominen on haastavaa ja jokaiselta esihenkilöltä edellytetään, että työpaikalla kannustetaan ja lisätään innostusta työntekijöiden kesken (Pitkäranta 2014, 173). Kun tulokset alkavat heikentyä, on hyvä lähestyä esihenkilöä, jotta saa tukea eikä negatiivista palautetta. Esihenkilön kanssa voi sopia esimerkiksi viikoittaisista tavoitteista, jotka auttaisivat rytmittämään työtä ja jaksamaan paremmin (Pitkäranta 2014, 138).

Esihenkilön tuki voi auttaa myyjää löytämään ja ylläpitämään jaksamistaan työhön. Tuki voi sisältää rohkaisua, kannustusta ja kiitosta hyvin tehdystä työstä. Tämä voi vahvistaa myyjän omaa itsetuntoa ja innostusta tehdä työtään. Esihenkilön tulisi olla helposti lähestyttävä ja avoin kuuntelemaan myyjän mielipiteitä, huolenaiheita ja ideoita.

Hyvä esihenkilö ymmärtää työntekijöidensä tarpeita ja pyrkii luomaan hyvän työympäristön, jossa jokainen tuntee tulevansa kuulluksi ja arvostetuksi. Hän tukee työntekijöitä työn haasteissa ja osaa ottaa huomioon heidän henkilökohtaiset tarpeensa ja elämäntilanteensa. Jokaisella työntekijällä on oikeus vaikeissa tilanteissa kääntyä esihenkilön puoleen. Esihenkilöllä tulisi olla aikaa ja myös avoimuutta keskustelulle sekä ratkaisujen etsimiseen yhdessä työntekijän kanssa. Näin voimme todeta, että tuki vaikeissa tilanteissa rakentaa luottamusta työyhteisössä ja auttaa työntekijöitä selviytymään haastavista tilanteista. Se voi myös edistää työntekijöiden sitoutumista ja tehokkuutta työssä.

4 MYYNTITYÖN PAINEET

Provisiovaikutteisessa työssä myyjän tulo riippuu myynnistä, jolloin pelko epäonnistumisesta ja rahallisesta menetyksestä kasvaa. Suorituspaine on päivittäistä ja aina tavoitellaan suurempaa, jotta palkkapäivänä oltaisiin tyytyväisiä. Urakehitysmahdollisuudet työpaikalla motivoivat myyjää sitoutumaan nykyiseen yritykseen. Myyntityön paine voi vaikuttaa myyjän jaksamiseen ja hyvinvointiin. Kiireessä ja paineen alla työskentely voi aiheuttaa stressiä, uupumusta ja jopa burnoutia. Paineen alla työskennellessä myyjä saattaa kokea fyysistä ja psyykkistä kuormitusta ja tämä voi heikentää suorituskykyä ja motivaatiota. Jatkuva stressi ja paine voivat vaikuttaa myyjän terveyteen ja aiheuttaa muun muassa unettomuutta ja jännittyneisyyttä. Intohimo työtä kohtaan alkaa laskemaan ja kyseenalaistetaan omia taitoja. Nykyisin monen organisaatioiden menestymistä mitataan eri tavoilla. Mittauksesta on vastuussa yleensä joku ulkopuolinen yritys tai yrityksen sisäinen johto (Kauhanen 2015, 48).

Päivittäinen kohtaaminen asiakkaiden kanssa vaatii innostusta ja motivaatiota, vaikka asiakas hylkäisi kaupan. Näissä tilanteissa motivaatio laskee ja aletaan turhautua työhön, mutta tämä on osa myyntityötä eikä tämä saisi pitkällä tähtäimellä vaikuttaa työn iloon. Myyntityö on päivittäin erilaista ja se kehittää myyjien omia vahvuuksia ja auttaa pääsemään yli mahdollisista heikkouksista.

4.1 Myyntitavoitteet ja tuloksellisuus

Myyjät asetetaan usein myyntitavoitteiden eteen, joiden saavuttaminen on aiheuttaa yleensä stressiä ja paineita. Tavoitteiden tulee olla saavutettavissa, mutta samalla rohkeita ja kunnianhimoisia, jotta myynti kehittyy halutulla tavalla. Motivoituneet myyjät saavat aikaan parhaita tuloksia, joten on tärkeää varmistaa, että tavoitteet ovat sellaisia, jotka innostavat ja motivoivat tiimiä. Myyntitilanteet sekä markkinat muuttuvat nopeasti ja niihin täytyy sopeutua ja

oppia koko ajan uutta. Jatkuva muutos voi olla myyjille stressaava sekä hankaloittaa myyntiä. (B2Bmyynti 2023.)

Myyjän työn tavoitteena on myydä autoja ja saavuttaa heille laitettut myyntitavoitteet. Tämä edellyttää asiakaslähtöistä toimintaa ja aktiivista soittamista potentiaalisille asiakkaille. Myyntitavoitteiden saavuttamiseksi myyjän tulee hallita myytävien autojen ominaisuudet ja hinnat sekä osata neuvotella asiakkaiden kanssa.

Tuloksellisuus myyjän työssä mitataan myyntien määrällä ja myyntitulojen kasvulla. Hyvä myyjä pystyy luomaan pitkäaikaisia asiakassuhteita ja varmistamaan asiakkaiden tyytyväisyyden palveluun. Lisäksi myyjän tulisi pyrkiä ylittämään asetetut myyntitavoitteet ja jatkuvasti kehittämään omia myyntitaitojaan. Myyjän työn tavoitteena on myydä autoja, saavuttaa asetetut myyntitavoitteet ja luoda pitkäaikaisia asiakassuhteita. Työn tuloksellisuus mitataan myyntien määrällä ja myyntitulojen kasvulla.

4.2 Sisäinen ja ulkoinen motivaatio

Kun työtä tehdään vain sen vuoksi, että saavutetaan jokin päämäärä tai palkinto eikä nautita työstä on kyseessä ulkoinen motivaatio. Työ voi tuntua pahimmassa tapauksessa pakolliselta ja sitä tehdään, koska vaihtoehtoja ei ole. Henkisesti tämä on pitkän päälle raskasta ja työntekijän hyvinvointi alkaa laskemaan nopeasti. (Martela 2015, 26.)

Sisäinen motivaatio tarkoittaa sitä, että työntekijä tekee jotain, josta hän nauttii ja innostuu. Työn tekeminen vetää puoleensa, koska hän pitää sen tekemisestä ja haluaa tehdä sitä. Sisäinen motivaatio on proaktiivista eli se lähtee työntekijän omasta henkilökohtaisesta kiinnostuksesta. (Martela 2015, 26.)

Yhdistävä tekijä näiden kahden motivaation välillä voi olla tavoitteen selkeys ja sitoutuminen niihin. Kun henkilö asettaa itselleen tavoitteen ja sitoutuu saavuttamaan sen, voi sekä sisäinen että ulkoinen motivaatio auttaa

etenemään kohti päämäärää. Myös positiiviset kokemukset onnistumisista ja edistymisestä voivat vahvistaa sekä sisäistä että ulkoista motivaatiota.

Sisäinen motivaatio myyjällä voi olla esimerkiksi intohimo autojen myyntiä kohtaan, on halukkuutta auttaa asiakkaita löytämään sopiva auto heidän tarpeisiinsa tai innokkuutta menestyä alalla. Ulkoinen motivaatio voi tulla esimerkiksi provisiopalkkioista, erilaisista kilpailuista tai kannustavasta työilmapiiristä. Näitä ulkoisia kannustimia on tärkeä hyödyntää, mutta ne eivät yleensä riitä ylläpitämään pitkäaikaista motivaatiota. Myyjän täytyy löytää tasapaino sisäisen ja ulkoisen motivaation välillä, jotta voi menestyä ja nauttia työstään pitkällä aikavälillä. Tärkeää on myös pysyä ajan tasalla alan muutoksista ja kehittyä jatkuvasti ammatillisesti, jotta motivaatio säilyy ja menestys jatkuu.

4.3 Erilaiset palautteet

Palautteen merkitys myyntityössä, erityisesti tilanteissa, joissa on paineita, on erittäin tärkeä. Hyvä ja rakentava palaute auttaa myyjää kehittymään, oppimaan virheistään ja parantamaan suoritustaan tulevissa myyntitilanteissa. Palautteen antaminen on kaikkien tehtävä, ei pelkästään esihenkilöiden. Palautetta pitää tulla asiakkailta työntekijöille, esihenkilöiltä työntekijöille, työntekijöiltä esihenkilöille, eli kaikilta kaikille. Palautteen antaminen työkavereille on myös suuri tekijä työhyvinvoinnissa. (Oulasmaa 2022, 32.)

Palautetilanteiden pitäisi olla kannustavia ja rakentavia. Jokaisen palautteen tulisi olla selkeää ja tasapuolista. Palautteet voivat olla monenlaisia riippuen siitä, kuka antaa palautetta ja missä yhteydessä se annetaan. Palautteen antamisen tavat voivat myös vaihdella. Jotkut antavat palautetta suoraan kasvokkain, kun taas toiset saattavat käyttää sähköpostia tai muita viestintävälineitä. Palautteet voivat olla myös positiivisia, negatiivisia tai rakentavia, joista on kerrottu edellisissä luvuissa. Erilaiset asiakaspalautteet voivat liittyä tuotteen tai palvelun laatuun, asiakaspalveluun, hintatasoon tai muuhun vastaavaan. Työpaikoilla annettava palaute voi taas koskea

työsuoritusta, toiminnan kehittämistä tai muita työympäristöön liittyviä asioita. Palautteen vastaanottajan on tärkeää myös oppia ja kasvaa jokaisesta palautteesta. Jos palautetta ei saa tarpeeksi, kannattaa olla itse kysymässä suoraan palautetta (Oulasmaa 2022, 78).

Kun halutaan lisätä toisen henkilön hyvinvointia ja motivaatiota, on annettava positiivista palautetta. Sen avulla saadaan ylläpidettyä ilmapiiriä työpaikalla. Aina täytyy muistaa jakaa positiivista palautetta, kun työntekijä on onnistunut työtehtävässään. Työntekijöille annettu positiivinen palaute voi liittyä onnistuneeseen työtehtävän toteutukseen, hyviin työntekijätaitoihin, innovatiiviseen ajatteluun tai hyvään tiimityöskentelyyn. (Kähkönen 2023.)

Rakentavassa palautteessa esihenkilö antaa kehittämissuhteita tai ideoita siitä, miten työntekijä voi parantaa tai onnistua paremmin jossakin työtehtävässä. Palaute sisältää aina positiivisia huomioita ja kannustuksia, mutta myös konstruktivista kritiikkiä ja tärkeitä neuvoja siitä, miten edetä ja saavuttaa tavoitteet. Rakentava palaute antaa mahdollisuuksia kasvuun ja kehitykseen. Palautteen saaja tuntee itsensä arvostetuksi ja saa enemmän motivaatiota jatkaa. (Kähkönen 2023.)

Kriittinen palaute ei saisi olla vain negatiivista. Jokaisen palaute on oltava hyödyllistä kehittymisen kannalta. Palautteen antajan on muotoiltava palaute siten, että saaja tiedostaa miten parantaa heikkouksia ja näkee asiat eri näkökulmasta. Palautteen antamisesta kannattaa tehdä myös rakentavaa ja antaa kehitysehdotuksia, miten työntekijä voisi parantaa työsuoritustaan tulevaisuudessa. (Kähkönen 2023.)

5 KYSELYN TAVOITTEET

Kyselyn tavoitteena on selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat työssä jaksamiseen ja tämän pohjalta mietitään parannusehdotuksia. Selitetään, tulkitaan ja sovelletaan mitkä tekijät vaikuttavat jaksamiseen myyntityössä (Pitkäranta 2014, 33). Kerrotaan aluksi hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä ja etsitään ratkaisuja. Tämän jälkeen siirrytään myyntityön tavoitteisiin ja miten ne vaikuttavat myyjiin. Teoriaosuuden jälkeen päästään kyselyn pariin ja analysoidaan vastauksia. Kysymykset on rajattu teoriaosuuden mukaan, jotta jokaiselle osuudelle on oma kysymys. Aiheet on valittu niiden pinnalla olon vuoksi, jotta jatkossa näihin voitaisiin panostaa. Tärkeintä on saada kaikki vastaamaan kyselyyn, jonka jälkeen analysoidaan vastauksia. Kysymykset ovat yksinkertaiset ja niihin on kaikkien helppo valita vastaus. Analysointi perustuu teoriaosuuden ja kyselyn vastauksiin.

5.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä on käytetty vapaamuotoista kyselyä. Tämä toteutettiin sähköisesti lähetettynä kyselyinä, jotta saataisiin mahdollisimman monelta myyjältä vastauksia. Kyselylomakkeen toimivuutta on testattu ja sillä pyritään saamaan luotettavaa tietoa. Kysymysten on oltava ymmärrettäviä, jotta eri ihmiset voivat ymmärtää asian ytimen. (Hyypä & Kronholm 1994.) Kyselylomaketta verrattaessa esimerkiksi haastatteluun on positiivisena puolena se, että työntekijä jättäisi sanomatta negatiivisia huomioita, joihin yritys voisi panostaa tulevaisuudessa.

5.2 Tutkimus Varsinais-Suomen Auto-Centerissä

Myyjiä on 18 ja jokaiselle myyjälle lähetetään kyselylomake sähköpostitse, johon heillä on viikon verran aikaa vastata. Kirjoittajan tavoitteena on, että jokainen myyjä vastaisi viikon sisällä kyselyyn, jotta saataisiin mahdollisimman tarkat tulokset. Kyselyn jälkeen analysoidaan vastaukset ja etsitään ratkaisuja.

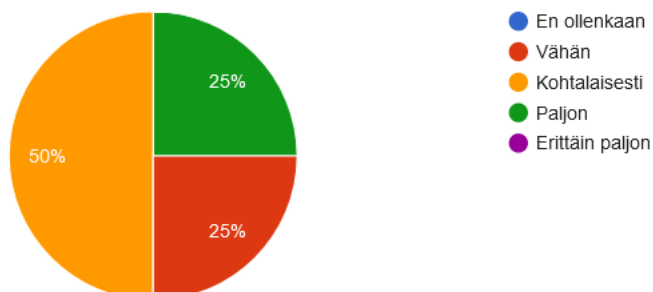
6 TULOKSET

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia miten työntekijät jaksavat myyntityössä. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena, joka lähetettiin 18 automyyjälle. Kyselylomakkeen kysymykset (liite 1) on lähetetty sähköpostilla. Kysymyksiä vastausvaihtoehtona on ollut monivalinta- tai avoin vastaus.

6.1 Myyjäkyselyn tulokset

Kysely lähetettiin 18 työntekijälle, joista 16 palautti vastaukset, tämä tarkoittaa vastausprosenttina 89%, jonka voidaan tulkita olevan hyvä. Tässä luvussa käydään läpi joitakin monivalintakysymysten vastauksia.

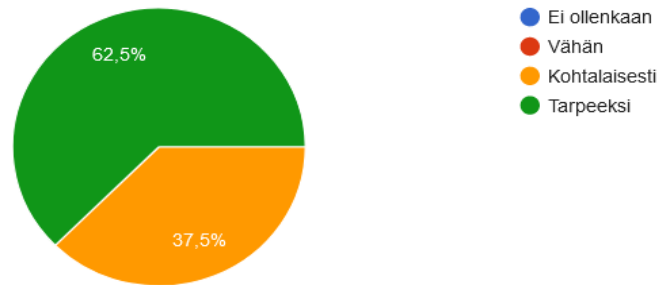
Teetkö töitä työajan ulkopuolella?



Kuva 1. Kyselyn ensimmäisen kysymyksen vastausjakauma.

Voidaan todeta, että suurin osa ei jätä töitään työpaikalle vaan töitä viedään myös kotiin. Otetaan huomioon myös, että osa vie vähän ja osa paljon. Monille ihmisille työpäivä ei enää välttämättä ala ja loppu perinteisillä toimistoajoilla, vaan työtä tehdään myös iltaisin ja viikonloppuisin kotona. On tärkeää asettaa rajat työn ja oman henkilökohtaisen elämän välille, jotta työ ei vie liikaa energiaa ja aikaa muilta asioilta.

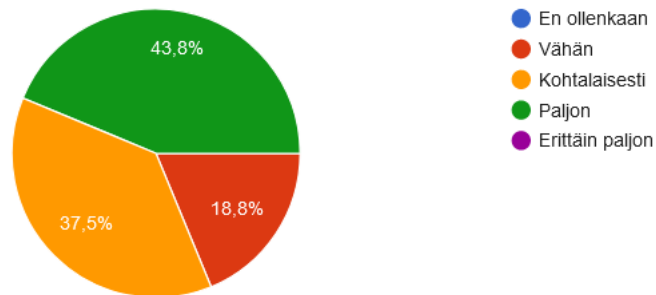
Onko työsi tarpeeksi monipuolista?



Kuva 2. Kyselyn toisen kysymyksen vastausjakauma.

Tämä vastausprosentti antaa viitettä siitä, että työn monipuolisuus voi olla jakautunut eri tavoin eri työntekijöiden kesken. On mahdollista, että osalla työntekijöistä on enemmän vaihtelua työtehtävissään ja osalla vähemmän. Tämä voi vaikuttaa esimerkiksi työtyytyväisyyteen ja motivaatioon työssä. Suurin osa työntekijöistä on sitä mieltä, että työ on tarpeeksi monipuolista, jonka vuoksi työntekijä voi myös kehittyä.

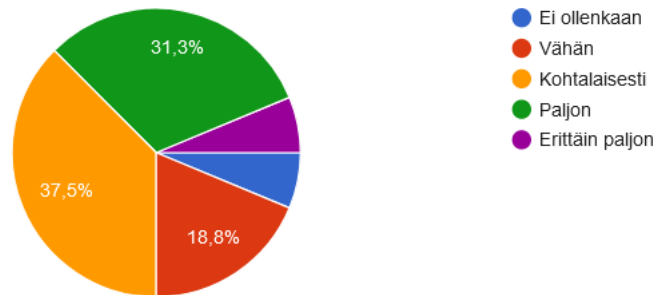
Pystytkö kehittämään itseäsi?



Kuva 3. Kyselyn kolmannen kysymyksen vastausjakauma.

Työssä kehittyminen on tärkeä osa ammatillista kasvua ja menestystä. Se voi tapahtua monin eri tavoin, kuten uuden osaamisen hankkimisena, itsensä haastamisena ja kehittämällä työskentelytapojaan. Vastauksissa käy ilmi, että moni pystyy kehittämään itseänsä työpaikalla, kun taas pienempi osa vastaajista on sitä mieltä, että pystyy vähän kehittämään. Syy tähän on todennäköisesti työn vaihtelu ja jokaisen olisi hyvä tunnistaa omat vahvuudet ja heikkoudet ennen kuin kehittäminen alkaa.

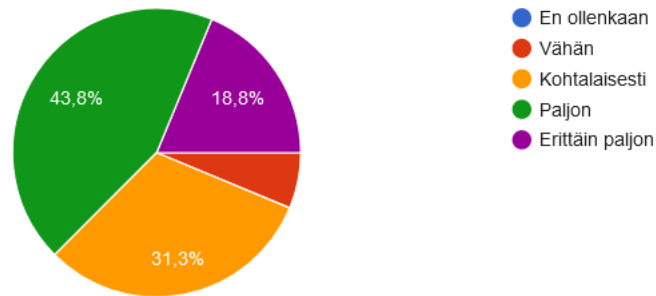
Luovatko myyntitavoitteet paineita?



Kuva 4. Kyselyn neljännen kysymyksen vastausjakauma.

Vastausjakauma jakautui jokaiseen väriin. 37,5% oli sitä mieltä, että myyntitavoitteet luovat kohtalaisesti paineita, jonka jälkeen toiseksi suurin prosenttimäärä painottuu vihreään eli myyntitavoitteet luovat paljon paineita. Myyntitavoitteiden paineet voivat olla haastavia, mutta niitä voi lievittää asettamalla realistisia tavoitteita, tukemalla ja kommunikoimalla muiden kanssa, hallitsemalla stressiä, säilyttämällä positiivisen asenteen ja kehittämällä jatkuvasti myyntitaitojaan. (Donaldson 2007, 142.)

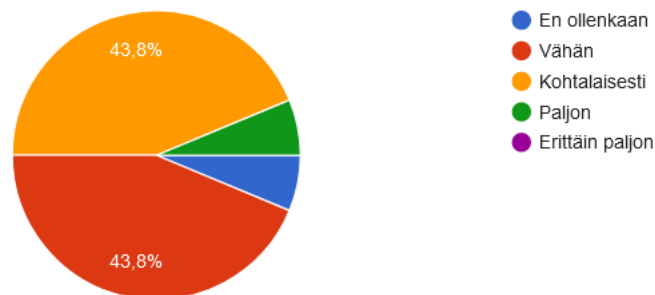
Pystytkö tukemaan ja auttamaan työkavereitasi?



Kuva 5. Kyselyn viidennen kysymyksen vastausjakauma.

Tässä käy ilmi, että suurin osa vastaajista pystyy tukemaan ja auttamaan työkavereita. Moni kokee myös pystyvänsä erittäin paljon tukemaan, joka on hyvän työympäristön tärkein asia. Kun työkavereiden kanssa ollaan läheisiä, on työntekokin mukavampaa.

Saatko positiivista palautetta?

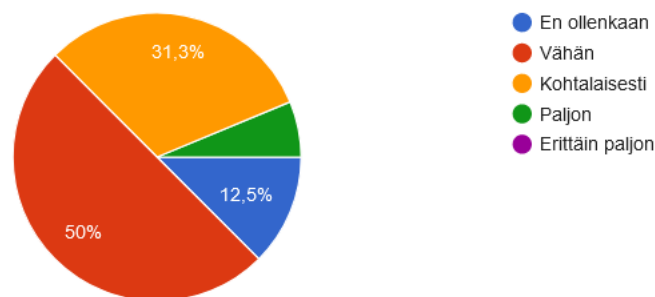


Kuva 6. Kyselyn kuudennen kysymyksen vastausjakauma.

Positiivinen palaute on erittäin tärkeä työelämässä monestakin syystä. Ensinnäkin se kannustaa ja motivoi työntekijöitä, auttaa heitä tuntemaan olonsa arvostetuiksi sekä kannustaa heitä jatkamaan hyvää työtä. Positiivinen palaute

myös parantaa ilmapiiriä ja tiimityöskentelyä. Tässä vastausjakaumassa positiivisen palautteen saaminen jakautuu vähäiseen ja kohtalaiseen. Positiivisen palautteen antaminen ja vastaanottaminen tulisi olla osa jokaisen työyhteisön arkipäivää.

Saatko rakentavaa palautetta?



Kuva 7. Kyselyn seitsemännen kysymyksen vastausjakauma.

Rakentava palaute on usein positiivisessa sävyssä ja siinä keskitytään ratkaisuihin ja kehittymismahdollisuuksiin kuin ongelmiin ja virheisiin. Se on tärkeä osa oppimista ja kasvua työelämässä. Vastajat ovat selkeästi valinneet, että eivät saa paljon rakentavaa palautetta. Työntekijä ei pysty kehittymään ilman rakentavaa palautetta. Jokainen haluaa kehittyä työpaikalla ja oppia miten ratkaistaan itsenäisesti jatkossa kehityskohteita.

6.2 Avoimien kysymysten pääpointit

6.2.1 Henkisen hyvinvoinnin ylläpitäminen ja palautuminen

Seuraavaksi kartoitetaan vastaajien vastauksia avoimiin kysymyksiin. Nostetaan esiin suurimmat vaikutusentekijät työntekijän jaksamiseen, jotka nousivat esille kyselyssä.

Moni meistä kamppailee stressin ja työaikojen kuormituksen kanssa. Työelämä on usein hyvin kiireistä ja stressaavaa, ja monet meistä kokevat jatkuvaa painetta suoriutua työstään hyvin. Tämä stressi voi vaikuttaa negatiivisesti niin fyysiseen kuin henkiseen hyvinvointiimme ja aiheuttaa jopa vakavia terveysongelmia. (Valpola 2021, 159.) Stressi ja työaikojen kuormitus nousi tekstissä monella. Kun nämä alkavat olla jokapäiväistä on hyvä kiinnittää huomiota oman työajan hallintaan. On myös tärkeää asettaa realistisia tavoitteita ja priorisoida tehtäviä niiden tärkeyden mukaan. Monelle on vaikeaa myös palautua työstä ja jokainen yksilö palautuu omalla tavallaan. Seuraavat esimerkit nousivat kysymyksessä, jossa kysyttiin palautumiskeinoja.

- Riittävä uni
- Terveellinen ruokavalio
- Liikunta
- Rentoutuminen
- Läheisten näkeminen

Työstä palautuminen on tärkeää, jotta voi säilyttää työtehokkuutensa, välttää uupumusta sekä ylläpitää hyvää fyysistä ja psyykkistä terveyttä. Jokaisen on tärkeää löytää itselleen sopivat keinot, sillä palautuminen on yksilöllistä ja riippuu omista tarpeista ja elämäntilanteesta.

6.2.2 Kuormitus ja motivaatio

Myyntitavoitteiden kuormitus myyntialalla voi olla melko suuri, sillä myyjien palkkiot usein perustuvat saavutettuihin myyntitavoitteisiin. Tavoitteiden asettaminen luo painetta ja stressiä myyjille, erityisesti jos tavoitteet asetetaan korkealle. Myyntitavoitteiden kuormitus voi vaikuttaa myyjien työmotivaatioon ja -tyytyväisyyteen, sillä jatkuva paine voi aiheuttaa uupumista ja ahdistusta. Myyjät saattavat myös kokea epäonnistumisen pelkoa, jos eivät kykene pääsemään tavoitteisiin. (Berlin 2019, 33–37.) Tästä pääsemme provisioripalkkaan, joka nousi myös monella esiin vastauksissa. Työntekijälle

maksetaan ansaittua provisiopalkkaa, kun päästään tavoitteisiin. Myyntialalla tavoitteet voivat perustua esimerkiksi myyntimääriin tai asiakastyytyvyyteen.

Kyselyssä (liite 1) kysyttiin, että mikä motivoi työssä. Raha on nykypäivänä monen työntekijän ensimmäinen sana mikä tulee mieleen sanasta motivaatio. Monelle myyjälle on tärkeää saada hyvää palkkaa onnistumisistaan. Raha motivaationa myyntialalla voi olla hyvin henkilökohtaista, mutta yleisesti voidaan todeta, että palkkiojärjestelmät ja kilpailutilanteet ovat yleisiä tapoja kannustaa myyjiä saavuttamaan parempia tuloksia.

Onnistumisen tunne tulee yleensä siitä, kun saadaan asiakas tuntemaan olonsa tyytyväiseksi ja kun kaupat solmitaan onnistuneesti. Tällaiset hetket tuovat lisämotivaatiota jatkaa ja kehittyä työssä entistä paremmaksi. Lisäksi positiiviset palautteet asiakkailta varmistavat, että työntekijä on tehnyt työnsä hyvin.

Positiivinen työympäristö, kannustavat kollegat ja hyvä tiimihenki voivat auttaa motivoimaan työntekijöitä. Positiivinen palaute ja kannustus työkavereilta ja esihenkilöiltä lisäävät motivaatiota ja auttavat jaksamaan vaikeidenkin tilanteiden läpi. On tärkeää huomata, että kuinka monelle oli tärkeää se, että työporukka motivoi jaksamaan työssä.

Viimeisenä esille nousi esihenkilön kannustus, joka ylläpitää jaksamista ja motivaatiota. Esihenkilön kannustus ja ymmärrys työntekijää kohtaan auttavat luomaan luottamuksellisen suhteen, jossa työntekijä voi avoimesti jutella esihenkilöille ja näin parannetaan hyvinvointia ja tuloksellisuutta.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä kappaleessa käsitellään opinnäytetyön johtopäätöksiä.

7.1 Jatkotoimenpiteet

Laatisin kyselyn mahdollisimman selkeäksi ja kattavaksi, joka käsitteli tärkeitä aiheita. Kyselyn reliabiliteetti eli luotettavuus voi olla uhkana, jos kysymyksiä ei ole tulkittu oikein vastaajien mielestä. Tämä voi johtaa epätarkkoihin vastauksiin ja heikentää kyselyn luotettavuutta. Myöskin kyselyn validiteetti eli pätevyys voi olla uhkana, jos kysymykset eivät mittaa sitä, mitä niiden pitäisi mitata. Kyselyn kysymykset pitävät sisällään kaikki asiat liittyen työhöni, jotta saan luotettavaa tietoa vastaajilta.

Minun näkemykseni stressin ja työaikojen kuormituksen ylläpitämiseen voisi auttaa esimerkiksi organisoimalla tehtävät ja priorisoimalla niitä, pitämällä enemmän taukoja ja huolehtimalla riittävästä palautumisesta työpäivän aikana. Palautumiseen työpäivän jälkeen voi auttaa harrastukset, liikunta, hyvä ruokavalio, riittävä uni ja sosiaaliset tapahtumat. On tärkeää kuunnella omaa kehoa ja mieltä sekä pitää huolta omasta hyvinvoinnistaan, jotta jaksamisesta pystyisi pitämään huolta pitkäjänteisesti.

Asetetaan realistiset ja selkeät myyntitavoitteet, jotta tavoitteet ovat saavutettavissa ja konkreettisia. Tavoitteiden on oltava selkeitä ja mitattavissa, jotta myyntitiimi tietää, mitä heidän odotetaan saavuttavan. Myyntitavoitteita olisi hyvä laskea mielestäni sen verran, jotta jokainen myyjä pääsisi yhden pykälän ylemmäs ja motivaatiota saataisiin pidettyä paremmin yllä.

Esihenkilön kannustuksen parantaminen työporukkaa kohtaan voi tapahtua monin eri tavoin. Tärkeintä on luoda avoin ja kannustava ilmapiiri työyhteisössä, jossa jokainen työntekijä tuntee olevansa arvostettu ja tärkeä osa tiimiä. Hyvä tapa parantaa esihenkilön kannustusta on antaa positiivista ja rakentavia palautteita työntekijöille. Työntekijöiden saavutukset ja onnistumiset tulee

tunnustaa avoimesti. Tämä lisää työmotivaatiota ja saa työntekijät tuntemaan olonsa arvostetuiksi. Esihenkilön on tärkeää asettaa selkeät tavoitteet ja odotukset työlle, jotta he pystyvät keskittymään työtehtäviinsä tehokkaammin ja saavuttamaan tavoitteet. Esihenkilön on myös tärkeää olla tukena ja auttamassa työntekijöitä heidän tehtäviensä toteuttamisessa. Monella työntekijällä voi mennä motivaatio nopeasti, jos ei pääse tavoitteisiin moneen kuukauteen. Esihenkilön kuuluisi keskustella tämän työntekijän kanssa ja miettiä kehitysideoita, jotta työntekijä jaksaisi vielä yrittää parhaansa. Kannustus lisää sitoutumista ja auttaa kehittymään urallaan.

Kyselyistä saaduilla tuloksilla voidaan todeta, että myyntitavoitteet ja stressi ovat olleet suurimmat tekijät, jonka vuoksi työntekijän jaksaminen on alkanut laskea. Palautuminen nousi myös pinnalle, koska moni kokee, että palautumiselle on vähän aikaa ja työajat venyvät liian pitkiksi.

7.2 Opinnäyteprosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäyteprosessissa haasteita tuotti laaja käsite, koska tietoperustaa tuli rajata tarkasti. Tekstiä kirjoittaessa huomasi, että kuinka laaja aihe on ja sitä alettiin rajaamaan. Tärkeitä asioita jäi pois, mutta esille on nostettu keskeisimmät asiat.

Kirjoittaminen oli haastavaa aluksi oman elämän ja työn ohella, mutta sain paljon tukea läheisiltä ja motivaatio alkoi nousemaan. Alussa oli vaikeaa etsiä lähteitä, koska kyseiseen aiheeseen löytyy todella paljon teoretietoa.

Opinnäytetyön aihe oli itselle mielenkiintoinen sekä tärkeä, jonka vuoksi tekstiä oli loppujen lopuksi mielenkiintoista kirjoittaa. Tietoa tuli myös itseltä, mutta todella paljon uutta asiaa löytyi, kuten henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin vaikutuksesta työntekijöihin. Prosessi kulki odotetusti ja oppiminen kasvoi kovaa vauhtia.

LÄHTEET

- Autoalan Tiedotuskeskus. Autoalan työlliset toimialoittain. nid.. Viitattu 27.3.2024. https://www.aut.fi/autoala/autoalan_tyolliset_toimialoittain
- Berlin, S. 2019. Palkitseva työ. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.
- B2Bmyynti. Myyntitavoitteet ja niiden asettaminen. 2023. Viitattu 27.3.2024. <https://www.b2bmyynti.fi/blogi/myyntitavoitteiden-asettaminen>
- Donaldson, B. 2007. Sales management. Principles, process and practice. 3. painos. Macmillan. New York.
- Hyyppä, M. & Kronholm, E. 1994. Kyselylomake tutkimusvälineenä – esimerkkinä Kansaneläkelaitoksen unikyselylomake. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim. Viitattu 23.1.2024. <https://www.duodecimlehti.fi/duo40354>
- Juuti, P. & Vuorela, A. 2015. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. 5. uud. p. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Jyväskylän yliopisto. Määrällinen tutkimus. 2015. Viitattu 26.1.2024. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>
- Karjalainen, M. 2022. Jaksamisen rajat: Psykososiaalinen kuormitus, työuupumus ja työsuojelu. Päivitetty versio. Helsinki: Basam Books.
- Kauhanen, J. 2015. Esimies palkitsijana: Aseta tavoitteet, mittaa ja palkitse. 1. p. Helsinki: Kauppakamari.
- Kauhanen, J. & Hellström, M. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä: Kehittämisohjelman laatiminen. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.
- Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Helsinki: Kauppakamari.
- Kupias, P.; Peltola, R. & Saloranta, P. 2011. Onnistu palautteessa. Helsinki: WSOYpro.
- Kurttila, M. & Aalto, P. 2021. Pomon parhaat ratkaisut. 2., uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.
- Kuusela, S. 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. 1. painos. Helsinki: Talentum.
- Kähkönen, E. 2023. Aivoliitto. Palautteella on iso merkitys työntekijälle. Viitattu 27.3.2024. <https://www.aivoliitto.fi/aivoterveys/artikkelit/palautteella-on-iso-merkitys-tyontekijalle/#d2915df4>

Lindqvist, L. 2022. Työstä palautuminen. Terveystalo. Viitattu 1.2.2024.
https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/08/Tyosta_palautuminen_9.6.221.pdf

Liuhamo, M. 2015. Pienyritysten kehittäminen ja työhyvinvointi Esitutkimuksen raportti. Työterveyslaitos, Helsinki.

Manka, M. 2015. Stressikirja: Mistä virtaa? Helsinki: Talentum.

Manka, M. & Manka, M. 2016. Työhyvinvointi. Helsinki: Talentum Media.

Martela, F., Jarenko, K. & Järvilehto, L. 2015. Draivi: Voiko sisäistä motivaatiota johtaa? Helsinki: Talentum.

Martela, F., Jarenko, K. & Paju, S. 2017. Itseohjautuvuus: Miten organisoitua tulevaisuudessa? Helsinki: Alma Talent.

Mayor, P. & Risku, M. 2015. Opas yksilölliseen motivointiin: 16 perustarvetta johtamisen apuna. Helsinki: Alma Talent.

Oulasmaa, M. & Pesonen, M. 2022. Suoraa palautetta!: Viisaan keskustelun käsikirja. Helsinki: Alma Talent.

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Työ kirja ammattikorkeakouluun. Jokioinen: e-Oppi.

Suonsivu, K. 2011. Työhyvinvointi osana henkilöstöjohtamista. Helsinki: Unipress.

Sydänmaanlakka, P. 2022. Johtajan kokonaiskuntoisuus: Haasteena jatkuva uudistuminen. 1. painos. Helsinki: Kauppakamari.

Valpola, A. 2021. Toimiva johtoryhmä. 2. uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.

Kysymykset

1. Teetkö töitä työajan ulkopuolella?
2. Onko työsi tarpeeksi monipuolista?
3. Pystytkö kehittämään itseäsi?
4. Pystytkö lähestymään esihenkilöäsi vaikeissa tilanteissa?
5. Jos vastasit edelliseen kysymykseen "En". Perustele vastauksesi. Miksi et pysty lähestymään? Jos vastasit "Kyllä" voit siirtyä seuraavaan kysymykseen.
6. Mikä rasittaa työssä?
7. Luovatko myyntitavoitteet paineita?
8. Mistä saat motivaatiota työhön?
9. Pystytkö tukemaan ja auttamaan työkavereitasi?
10. Pystytkö pitämään tasapainossa työn ja vapaa-ajan
11. Onko työpaikalla selkeät myyntitavoitteet?
12. Saatko positiivista palautetta?
13. Saatko rakentavaa palautetta?
14. Mitä täytyisi kehittää, jotta henkinen hyvinvointi pysyisi yllä?
15. Miten palaudut työpäivän jälkeen?