



# Kehittyminen automyyntin tehtävissä

Jasper Raulamo

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Kehittyminen automyynnin tehtävissä

Jasper Raulamo  
Liiketalouden koulutus  
Opinnäytetyö  
Huhtikuu, 2025

Jasper Raulamo

**Kehittyminen automyyntin tehtävissä**

Vuosi

2025

Sivumäärä

55

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena oli taltioida arjen tehtäviä ja haasteita automyyjänä, ja kehittää omaa, sekä mahdollisesti toimeksiantajan toimintaa tehokkaammaksi. Opinnäytetyössä raportoitiin kahdeksan viikon ajan omasta toiminnasta, sekä analysoitiin sitä teoriaan peilaten viikkoanalyseissa. Kahdeksan viikon raportointijakso jakautui kahteen jaksoon, 18.11.-20.12.24, sekä 7.1.-24.1.25. Näiden pohjalta opinnäytetyön tavoitteena oli esitellä lukijalle uuden automyyjän arkea, sen haasteita ja tehtäviä, sekä löytää epäkohtia, joihin joko itse, tai toimeksiantajan avulla saataisiin muutoksia kohti tehokkaampaa arkea. Teoreettinen viitekehys muodostui suurimmaksi osaksi aiheeseen liittyvistä e-kirjoista, ja käyttämämme järjestelmien osalta näiden omista sivuista.

Päiväkirjamuoto mahdollisti päivittäisten havaintojen esittämisen lukijalle helposti ymmärrettävällä tavalla, jolloin lukija voi samaistua tekstiin vaikkei samalla alalla työskentelisikään. Näin esimerkiksi muilla myyntialoilla toimivien lukijoiden on mahdollista peilata tekstiä omaan arkeensa, ja löytää samansuuntaisia kehityskohteita, sekä ratkaisuja niihin. Teksti antaa myös toimeksiantajan johtoportaalle näköalapaikan uuden myyjän arkeen yhdessä sen tärkeimmistä toimipisteistä Suomessa. Systemaattisen toiminnan ansiosta viikkojen tapahtumat jäivät myös kirjoitusvaiheessa paremmin mieleen, jolloin omaa ymmärrystä käytännön asioista oli helpompaa syventää jo viikon aikana.

Keskeisin hyöty opinnäytetyöstä oli oman tekemisen kehittäminen, eli muutokset niihin asioihin, joihin itse oli mahdollista tehdä muutoksia asenteen, tilanteisiin sopeutumisen tai teorian kautta opittujen asioiden kautta. Näin omaa arkea oli mahdollista havaintojen pohjalta tehostaa, vaikkei organisaatiossa vielä muutoksia saatukaan aikaan. Pääsin niin opinnäytetyön kautta tekemäni analysoinnin, kuin työssä kokemuksen kertyessä ymmärtämään erilaisia asiakkaita paremmin, tämän myötä kehittämään itsetuntoani myynnissä, ja oman tekemiseni seuraamisen ansiosta tuntuu siltä, että teen asioita tehokkaammin. Kiinnitän enemmän huomiota tuoreempiin asiakkuuksiin, ja osaan paremmin eritellä todennäköiset ostajat niistä, jotka eivät vaadi välitöntä huomiota. Toivon mukaan tulevaisuudessa opinnäytetyöstä on hyötyä myös organisaatiossa, esimerkiksi kun kehityskohteita etsitään organisaation sisällä.

Jasper Raulamo

**Self-development as a New Car Salesperson**

Year                      2025    Pages                      55

---

This thesis in diary format was created in order to document the daily tasks and challenges of a new car salesperson, and to develop my own, as well as potentially the employers operations to become more efficient. In this thesis I reported on my daily actions and activities for a period of eight weeks, and analyzed them in relation to theory through the weekly analyses after each respective week. These eight weeks were split in two, running from 18.11.-20.12.24, and 7.1.-24.1.25. Through these, the end goal of the thesis was to show the reader the daily life of a new car salesperson, what its challenges and tasks are, as well as to identify areas where changes could be made either by myself, or with the help of my employer in order to become more efficient.

The theoretical framework of this thesis was primarily based on e-books related to the topics, and information regarding the systems we use were sourced directly from their own sites. The diary format makes it easy to present daily observations to the reader in a way that anyone, regardless of their educational or work background, can grasp the subjects, and potentially find relation to their own work. This way, the reader might be able to find similar areas for developing their own day to day life. This text also offers the employers management a better understanding, and a fresh perspective to the daily operations of a new car salesperson in one of their most important locations in Finland.

The systematic approach of this thesis made it easier to remember most of the things that happened during the diary phase, and helped understand practical things in a light where room for improvement could be found. The main benefit found through this thesis was the development of my own actions, which means making changes in areas where it was possible through adjustments to attitude, adaptation to situations, or knowledge gained from theory. This way my daily work could be improved through my own doing, even if no organization-level changes were implemented during the creation of this thesis. Through the analysis I did of my own actions for my thesis as well as the work experience gained during the process, I have come to better understand different types of customers. As a result, I have been able to develop my self-confidence in sales, and by following my own actions, it feels like I am working more efficiently in general. I now pay more attention to newer clients and find it easier to distinguish between likely buyers and customers who do not require immediate attention. I hope that in the future, this thesis can be useful as a reference to make organization-level changes as well.

Keywords: automotive industry, customer service, sales, self-development

## Sisällys

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Johdanto.....                                 | 6  |
| 2   | Nykytilan analyysi .....                      | 8  |
| 2.1 | Nykyinen työ .....                            | 8  |
| 2.2 | Oman osaamisen arviointi ja kehittyminen..... | 10 |
| 2.3 | Sidosryhmät .....                             | 11 |
| 2.4 | Vuorovaikutustaidot .....                     | 13 |
| 2.5 | Kehittäminen .....                            | 13 |
| 2.6 | Opinnäytetyön tavoitteet .....                | 14 |
| 3   | Päiväkirja.....                               | 14 |
| 3.1 | Viikko 1: Itsensä johtaminen .....            | 15 |
| 3.2 | Viikko 2: Ajanhallinta.....                   | 22 |
| 3.3 | Viikko 3: Myyntitekniikat.....                | 27 |
| 3.4 | Viikko 4: Pehdytys .....                      | 30 |
| 3.5 | Viikko 5: Palautuminen.....                   | 35 |
| 3.6 | Viikko 6: Vuorovaikutustaidot .....           | 39 |
| 3.7 | Viikko 7: Palkitseminen .....                 | 44 |
| 3.8 | Viikko 8: Tiimityöskentely .....              | 47 |
| 4   | Yhteenveto ja pohdinta .....                  | 50 |
|     | Lähteet.....                                  | 53 |
|     | Kuviot .....                                  | 55 |

## 1 Johdanto

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö, eli lyhennettynä PONT, on päiväkirjamuodossa, omaa tekemistä analysoiden ja kehittämisen tehtävä opinnäytetyö. Tällainen opinnäytetyön tekemismenetelmä soveltuu lähtökohtaisesti etenkin jo tiiviisti työelämässä kiinni oleville, uusissa tehtävissä aloittaneille tai itseään työssään kehittäville opiskelijoille. Työn tekeminen kestää kokonaisuudessaan kirjoittamisnopeudesta riippuen noin 12-15 viikkoa, josta itse päiväkirjamerkintöjen ja siten oman tekemisen seuranta on kahdeksan viikkoa - omalla kohdallani nämä sijoittuvat ajanjaksoille 18.11.-20.12.24 sekä 7.1.-24.1.25. Päiväkirjan raportointijakso on siis kahdessa osiossa, koska välissä vietän lomaa. Pitkin PONTin tekoa opiskelija saa ohjaajaltaan kommentteja ja ohjausta, eli PONTin teko on hyvinkin aktiivista tekemistä yhdessä ohjaajan kanssa. PONT tällaisenaan on pilotoitu Laureassa kevätlukukaudella 2018, jonka jälkeen se otettiin jo säännölliseen toteutukseen (Laurea 2024).

Itse teen opinnäytetyöni päiväkirjamuotoisena siksi, että koen sen tukevan oppimistani ja kehittymistäni niin liiketalouden tradenomina kuin uuden ammatin harjoittajana parhaiten. En näkisi saavani juurikaan lisäarvoa siitä, että käyttäisin rajallisen vapaa-aikani jonkin täysin uuden asian tutkimiseen ja tuottamiseen, sen sijaan, että nyt pyrin parhaani mukaan kehittämään itseäni, ja mahdollisesti työpaikkaani opinnäytetyön muodossa.

Työni päätavoitteena on ehdottomasti juuri oman tekemisen suorasanainen tallentaminen, sekä sen analysointi niin, että kehittyisin ja olisin tehokkaampi työssäni opinnäytetyön teon jälkeen. Toivon löytäväni epäkohtia sekä omista tavoistani toimia, että työnantajani mal-leista. Näitä analysoimalla sekä tietoperustaa hyödyntäen toivon löytäväni ratkaisuja, tai edes niiden ehdotuksia tulevaisuutta varten.

Työelämäkumppanina opinnäytetyössäni toimii Autoliike X Finland, yksi Suomen suurimmista autoalan ketjuista. Autoliike X Finland on Autoliike X Groupin maayhtiö Suomessa, eli ky-seessä on Euroopan laajuinen, Ruotsista käsin toimiva konserni. Autoliike X Finland edustaa Suomessa kirjoitushetkellä 19 automerkkiä, ja Euroopan tasolla yli neljäkymmentä merkkiä (Autoliike X Finland 2024). Opinnäytetyössä käytännössä viitataan pelkästään Autoliike X:ään.

Espoon toimipisteessä, jossa itse työskentelen, edustetaan yhteensä viittä merkkiä; Fordia, Nissania, MG:tä, Mitsubishiä sekä Kiaa. Kaikille näistä merkeistä myyntitoimintojen lisäksi tar-jotaan myös huoltopalveluita. Espoon toimipisteessämme toimii siis uusien autojen myynti, jossa itse työskentelen, vaihtoautomyynti, joka hinnoittelee, ostaa sekä myy toimipisteemme käytetyt autot, huoltopalvelut, sekä varaosamynti edustamillamme merkeille. Lisäksi sidos-ryhmiimme kuuluvat pesijät, jotka eivät suoranaisesti ole osa Autoliike X:ää, mutta joiden kanssa teemme tiivistä yhteistyötä päivittäin.

Työskentelen itse uusien autojen myynnissä sekamyynninä, eli sen sijaan että olisin keskittynyt täysin yhteen merkkiin, pyrin pitämään osaamiseni ja tietouteni ajan tasalla kaikista edustamistamme merkeistä. Aloittaessani tammikuussa 2024, edusti Espoon toimipiste ainoastaan Fordia sekä Nissania, eli työsuhteeni aikana merkkejä on tullut lisää kolme kappaletta, ja pyrinkin päivittäin olemaan kaikessa mukana mahdollisuuksien mukaan.

Autoala on kokonaisuudessaan ollut suuren muutoksen alla kuluvinä vuosina, varsinkin sähköistymisen kannalta. Siinä, missä kymmenen vuotta sitten kaikilla automerkeillä ei ollut edes hybridautoa valikoimissaan, lanseeraavat automerkit nyt toinen toistaan nopeammalla tahdilla täyssähköautoja markkinoille. Kuluttajille näiden autojen hyöty piilee etenkin edullisemmissä käyttökustannuksissa - sähköautoja tarvitsee huoltaa usein harvemmin kuin polttomootoriautoja, pienemmän liikkuvien osien määrän takia huoltaminen on suhteessa halvempaa, ja kun fossiilisten polttoaineiden hintataso on noussut vuosien varrella, sähkö on lähes aina edullisempi polttoaine. Suomessa täyssähköautoja sekä hybridejä on vielä suhteellisen maltillinen määrä, mutta Autoalan tiedotuskeskuksen tiedotteessa arvioidaan täyssähköautojen määrän ylittävän 500 000 auton rajan jo vuonna 2030. (Autoalan tiedotuskeskus 2024.) Muutos on kuitenkin hidasta, eikä vuosi 2024 sitä helpottanut - uusien autojen rekisteröinnit eivät ole olleet yhtä matalalla tasolla 1990-luvun laman jälkeen. (Traficom 2025.) Tähän suurimpana syynä lienee talouden tilanne yleisesti, valtaosalla ihmisistä ei yksinkertaisesti ole varaa uusiin autoihin. Korkotason takia lainarahalla auton ostaminen ei ole ollut houkutteleva vaihtoehto, ja yleisen hintatason nousun takia käteisellä tehtävät kaupat tulevat myös kalliimmaksi. Tämä toisaalta on voinut näkyä liiketoiminnan kiihtymisenä vaihtoautopuolella, kun autot kiertävät yhä pidempään markkinoilla.

Keskeiset työssäni käytettävät käsitteet

Keskeisimmät ammattikäsitteet liittyvät varmasti suurimmaksi osaksi alustoihin, joita päivittäisessä työssä käytetään, sillä ne eivät minullekaan olleet edes nimeltä tuttuja ennen aloittamistani myynnin parissa. Näitä ovat GT-X, Automaster sekä eri merkkien omat intranetit. Näiden kautta käsitellään joko autoja, **liidejä**, tai molempia.

**GT-X** on Netwheelsin kehittämä, ja Alma Median omistama työkalu ajoneuvovaraston sähköiseen ylläpitoon, autojen mallintamiseen sekä hinnoitteluun. Mallinnuksella digitalisoidaan autoja, eli siirretään ne GT-X:n alustalle. GT-X hakee eri lähteistä autojen, sekä omistajien tietoja, jotta mallintaminen olisi helpompaa. Tätä hyödynnetään, kun auto olisi mahdollisesti tulossa vaihtoon, tai kun vaihtoautovarastoon saapuu uusi auto - autojen tiedot saadaan talteen, sekä liikkumaan eri myyjien ja osastojen välillä helposti (Netwheels 2024).

**Automaster** on automyyntin sekä -huollon käyttämä CRM-ohjelma, jossa säilytetään kaikki konsernin asiakastiedot, ja jonka avulla tehdään käytännössä suurin osa asiakastyöstä - ohjelmaan voi tehdä itselleen tehtäviä ajastetusti, jotta pysyy ajan tasalla töistä. Myös esimerkiksi

tarjoukset tuotetaan Automasterin kautta. Kaikki merkit ovat tuettuna Automasterilla, eli riippumatta merkistä saadaan tarjoukset tehtyä saman ohjelman kautta (Amit 2023). Automaster on linkitetty useampaan muuhun ohjelmaan, kuten lisävarusteita varten olevaan sivuun LV10, sähköistä allekirjoitusta varten olevaan Keyloopiin, sekä vaihtoautojen tiedonhaku varten olevaan GT-X:ään. Käytännössä Automaster on niin paljon kuin sillä tekee, eli sitä kannattaa käyttää nimenomaan omien töiden ja tehtävien järjestelyyn, jotta asiakkaat ja heihin liittyvät muistiinpanot ja tehtävät pysyvät järjestyksessä

**Liidit** ovat yhteydenottoja potentiaalisilta asiakkailta eri kanavista, ja niiden käsittely on yksi keskeisimmistä tehtävistä automyynnissä. Liidi on siis kuka tahansa mahdollinen asiakas, tai hänen jättämänsä yhteydenotto. Tämä voi tarkoittaa yhteydenottoa verkkosivujen kautta, soittoa puhelinvaihteeseen, tai oikeastaan mitä tahansa muutakin potentiaalisen asiakkaan löytämää kanavaa. Liidit ovat menestyksekkään liiketoiminnan kulmakivi, sillä ilman potentiaalisia asiakkaita, ja tapaa heidän yhteydenottojensa käsittelyyn, ei synny kauppojakaan. (Serviceform 2024.)

## 2 Nykytilan analyysi

### 2.1 Nykyinen työ

Vaikken ennen tätä tehtävää ole myynnin parissa toiminut, asiakaspalvelusta minulla on taksinkuljettajan työni ansiosta yli kolmen vuoden kokemus, eivätkä asiakastilanteet siis ole minulle vieraita. Tämän vuoksi koenkin, että suurin osa uuden oppimisesta on liittynyt nimenomaan siihen, miten keskusteluja ja tilanteita on tarkoitus viedä eteenpäin myynnillisesti. Myös tuotetiedon jatkuva kerryttäminen on tärkeää, jotta nämä keskustelut asiakkaiden kanssa sujuisivat luontevasti.

Automyyjänä työtehtäviini kuuluvat sekä itse myynnin keskiöön liittyvät päivittäiset toimet, että myynnin tukitehtävät, sillä toimipisteessämme ei toimi myynnin assistenttia. Tämä tarkoittaa sitä, että myynnin lisäksi hoidamme myynnin tukitoimia itse: esimerkiksi näyttelytilan siisteys, autojen fyysinen liikuttelu, autojen kuvaus myynti-ilmoituksia varten sekä esittelyautoista huolen pito ovat kaikki osa päivittäisiä töitämme. Tukitoimintojen lisäksi toki itse myynti on tärkein tehtävä, eli asiakaspalvelu niin paikan päällä kuin sähköisissä kanavissa sekä puhelimitse on tekemisen keskiössä. Myös itsensä kehittäminen on osa viikoittaista, ellei päivittäistä tekemistä - suurempia ja pienempiä muutoksia maahantuontien suunnalta tulee joskus nopeallakin aikataululla ja tiheään tahtiin. Myynnin tehtävissä yhteensä toimipisteessämme työskentelee minut mukaan luettuna seitsemän uusien autojen myyjää, joista kaksi ovat hyötyajoneuvoihin, eli esimerkiksi paketti- ja kevytkuorma-autoihin erikoistuneita.

Heidän lisäksensä paikalla on myyntipäällikkömme, yksi sihteeri, sekä vaihtoautopäällikkö ja vaihtoautomyyjämme.

Myynnin päivittäisiin tehtäviin kuuluu asiakaspalvelua niin paikan päällä, ”lattialla”, kuin sähköisissä kanavissa. Yhteydenottoja saattaa tulla puheluiden lisäksi suoraan sähköpostiin, WhatsAppiin, tai erilaisten liidien hankintalomakkeiden kautta niin itse Autoliike X:n kuin eri maahantuojiin omilta verkkosivuilta suoraan Automasteriin. Paikan päällä asiakkaat palveleaan kuten missä tahansa muussa asiakaspalveluammattissa, vaikka ainakin itse koen automyynnissä nimenomaan tarvekartoituksen olevan erityisen tärkeää. Tarvekartoitus on todella tärkeää varsinkin niin monipuolisen tuotteen kuin auton myynnissä, sillä vaikka asiakkaalla saattaa olla idea siitä mitä hän tarvitsee, ei hän välttämättä ole osannut ottaa kaikkia tarkeitä asioita huomioon, jolloin myyjän ammattitaitoa tarvitaan aidosti parhaan ratkaisun löytämiseksi. Tässä myyjän roolissa toimimisenäni on minun osattava tehdä tarvekartoitus riittävän laajasti ja toimia sen pohjalta tarjoten asiakkaalle oikeaa ratkaisua. Tarvekartoitus on siis käytännössä oikeiden kysymysten kysymistä, niihin vastausten kuuntelua, ja sitten tulkintaa niistä, jotta oikeaa ratkaisua osataan ehdottaa (Strongest Group 2024).

Asiakaspalvelun lisäksi erinäisiä juoksevia asioita on hoidettava, sillä kuten mainittu, automyynnin assistenttia, joka nämä asiat hoitaisi, ei ole. Esittelyautojen, niin koeajettavien kuin näyttelytilassa esillä olevien, on oltava siistissä kunnossa. Käytännössä tästä huolen pitävät pesurimme, mutta ilman myyjien aloitetta eivät he koske autoihin, eli kaikki on sovittava heidän kanssaan. Myös yleinen näyttelytilan siisteys ja ylläpito kuuluvat myyjän askareisiin, eli esimerkiksi hintalappujen järjestäminen hallissa oleviin autoihin. Kaikki tähän liittyvä on käytännön asiaa, joka luonnistuu kyllä, kun tietää mikä on kenenkin vastuulla - tämän tiedon kerättyäni työsuhteen alussa opin toimimaan työympäristössä. Asioita hoidetaan suhteellisen joustavasti kollegoiden kesken, pyrkien reiluun henkeen, jotta tehtävät jakautuisivat pitkällä aikavälillä tasaisesti.

Uusasiakashankinta on myös tärkeä, ja etenkin kaltaisellani uudella myyjällä lähtökohtaisesti päivittäinen askare. Tämä tapahtuu tietenkin kaikki mahdolliset paikan päällä olevat asiakkaat palvelemaan sekä toimipisteellemme tulevien liidien hoitamisella, mutta tämä ei aina riitä. Tällöin tarvitaan sitä, että on itse asiakkaisiin yhteydessä, mitä teen oma-aloitteisesti esimerkiksi maahantuojiin keräämien soittolistojen avulla, tai kontaktoiden pisteessämme toimivaan huoltoon tulevia asiakkaita. Teen siis puhelinsoittoja esimerkiksi omien merkkien nykyisille omistajille, tai kilpailijoiden vastaavien mallien omistajille, ja koetan kartoittaa heidän tilanteitaan. Jos sopivia mahdollisia asiakkaita löytyy, sovin sitten heidän kanssaan jatkosta, esimerkiksi koeajon tai tarjouksen teon merkeissä. Tämä on ollut itselleni kaikista uusien asiain asia, sillä taksinkuljettajan työssä ei asiakkaita lähtökohtaisesti etsitty itse, vaan vastaanotettiin tulevat tilaukset. Tämä kääntää asetelman siis toisinpäin, ja siirtää vastuun tekemisestä minulle, myyjälle. Tässä osa-alueessa on varmasti kaikista eniten kehittämistä, sillä en

ole ehtinyt vielä olemaan kovinkaan monessa tilanteessa puheluiden tiimoilta - siksi tarvitaan-kin toistoja.

Työtehtävissäni tarvitaan siis ulospäin suuntautuneisuutta, sekä järjestelmällisyyttä yli kaiken muun. Sosiaalisuus on myös välttämätön taito, sillä ilman kontakteja ei tällaisesta asiakasläh- töisestä työstä tulisi mitään. Sanoisin omasta mielestäni sen, että myyntikin helpottuu mer- kittävästi, kun asiakaskin kokee tilanteessa olevan mukavaa ja mielekästä olla, eikä niin että kyseessä on vain jonkinlainen myyntipuhe, jota hänelle pusketaan. Järjestelmällisyys on myös todella tärkeää, sillä asiakkaiden pitäminen järjestyksessä omassa kalenterissa, oli se sitten sähköpostin tai Automaster-ohjelmamme puolella, on todella tärkeää. Jos asiakkaasta ei ole tehnyt riittäviä muistiinpanoja ja asiaan palataan edes viikon kuluttua, ei tilanne vält- tämättä ole niin tuoreena mielessä, että osaisi siltä istumalta jatkaa mihin jäätiin, tilanteet ovat usein sen verran monipuolisia. Yksityiskohtia, joita käydään läpi, liittyivät ne sitten asi- akkaan tilanteeseen, vaihtoauton varusteisiin tai vaikkapa rahoituksen yksityiskohtiin, on niin paljon, ettei perässä pysyminen kymmenien, tai satojen asiakassuhteiden välillä ole mahdol- lista ilman apua. Tekninen osaaminen on myös tiettyyn pisteeseen asti tärkeää, sillä Automas- terin lisäksi hallinnoimme useita internet-pohjaisia alustoja, kauppaa käydään paljon puheli- mitse ja sähköpostitse, ja kaikkien työkalujen tehokas käyttö tietenkin helpottaa arkea.

Yksi tärkeä taito, tai tieto, jota on kartutettava päivittäin, jotta pysyy ajan tasalla, on tuote- tietous. Edustamme viittä merkkiä, ja sekamyyjänä on minun pyrittävä olemaan ajan tasalla mahdollisimman hyvin kaikista niistä. Päämerkkeinäni pidän yhä Fordia ja Nissania siinä mie- lessä, että niitä myymään minut alun perin palkattiin. Ne eivät kuitenkaan ole markkinaosuu- dellisesti suurimpia merkkejä, minkä takia esimerkiksi uutena pisteeseemme tulleeeseen Kiaan minun on syytä perehtyä erityisen hyvin. Tämä ei tarkoita, ettenkö ottaisi kaikkea irti myös MG:stä ja Mitsubishiä, joita pisteemme myös edustaa, mutta rajallisen ajan vuoksi kannat- taa minun priorisoida merkkejä, jotka jo tunnen hyvin, sekä suuremman markkinapotentiaalin omaavaa Kiaa, jotta varmistan mahdollisimman hyvin oman pärjäämiseni myynnin puolella.

## 2.2 Oman osaamisen arviointi ja kehittyminen

Osaamiseni myynnin puolella on varmasti vielä hyvin keskinkertaisella tasolla, sillä mitään koulutusta tai perehdytystä en alun perin saanut - oppimiseni tapahtui pitkälti tarkkailemalla vanhempien kollegojen tekemisiä ja peilaamalla niihin. Nykyään, kun toimipisteessämme myyntipäällikkö on, opin yhä joka viikko uusia asioita ja näkökulmia, joita en ole osannut itse edes ajatella. Tällä lailla opin jatkuvasti, mutta nykytasollaan sanoisin myyjänä olevani kes- kinkertainen. Myyntikokemusta minulla ei ole, mutta aiemman taksinkuljettajan työni ansi- osta asiakastilanteet ovat tuttuja, eli se etu minulla on. Ihmisten kanssa työskentely on tuttua ja mielekästä.

Koen olevani omanlaisessaan käänkökohdassa ammatillisessa kehittämisessäni, ja toivon tämän opinnäytetyönkin tukevan sitä. Varsinkin Fordin henkilöautojen osalta tuotetietouteni alkaa olemaan sillä tasolla, että kykenen käymään hyvinkin sulavasti keskustelua asiakkaiden kanssa, vaikuttaen asiantuntevalta ja luotettavalta. Tätä pidän tärkeänä osa-alueena, sillä auto on kuitenkin niin suuri rahallinen panostus, että myyjän osaamisen ja luotettavuuden tulee olla tietyllä tasolla. Tuotetietouden kartuttaminen tuo myös minulle itselleni lisää itseluottamusta, kun tiedän selviäväni erilaisista tilanteista asiakkaiden kanssa.

Jatkossa minun tulee panostaa yhä edelleen tuotetietouden kartuttamiseen, sillä se on oppimisen osa-alue, joka ei tässä työssä lopu missään vaiheessa. Toki myös uusien näkökulmien kartuttaminen asiakastilanteissa oltaessa, sekä etenkin kauppojen klousaamiseen, eli loppuun viintiin liittyen on erittäin tärkeää kehittää jatkuvasti itseään. Siitä myyntityössä on kyse, myynnistä. Vaikka se kuulostaa hyvin yksinkertaiselta, yleensä jokainen tehty myynti pitää sisällään kokonaisen prosessin alusta loppuun. Olenkin nyt työssäni päässyt aidosti itse kokemaan sen, miten myynti tämän koulutuksenikin aikana minulle opetettiin. Kun asiakkaaseen on saatu yhteys tai asiakas ottaa myyntiin kontaktin, on selvítettävä mahdollisimman tarkasti hänen tarpeensa. Tuohon tarpeeseen on sitten mahdollisimman hyvin vastattava, esitellen asiakkaalle sopivia tuotteita ammattimaisesti ja uskottavasti. Myynnissä onnistuminen vaatii aiemmin mainitsemani tuotetietouden lisäksi tietynlaista valmiutta improvisoida ja muokata myyntipuhetta asiakkaan mukaan, sillä ihmisillä on samankaltaisuuksistaan huolimatta suhteellisen uniikit tarpeet ja ongelmat. Kokemuksen myötä tietyt kysymykset ovat nousseet useammin esille kuin toiset, jolloin varsinkin näihin vastaukset tulevat todella nopeasti valmiina. (Jobber 2019, 188.) Hyvät neuvottelutaidot tulevat näissä asiakastilanteissa tarpeeseen, sillä usein asiakkaat ovat hyvinkin valveutuneita tuotteiden suhteen. Asiakkaat saattavat kysellä todella tarkkoja kysymyksiä, jotka eivät arjessa tule milloinkaan vastaan, tai kysymykset voivat olla perustavanlaatuisia, joihin vastaus toiston ja tuotetietouden ansiosta tulee nopeasti. Tässäkin minulla on kehitettävää, mutta pidän tärkeänä voimavarana valmiuttani ja halua oppia, sekä kiinnostusta asiakkaiden kanssa vuorovaikuttamiseen.

### 2.3 Sidosryhmät

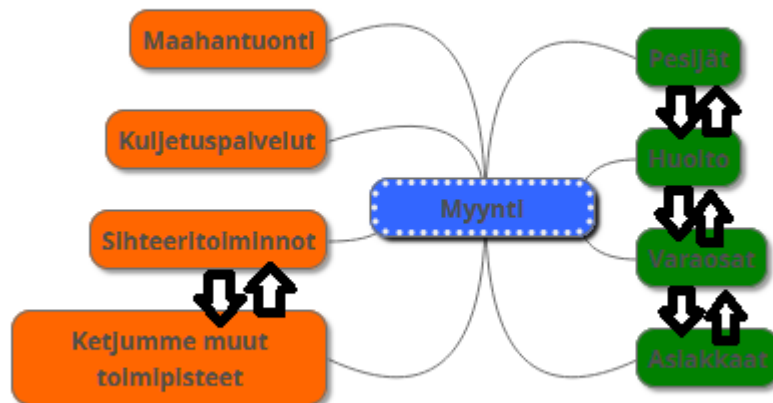
Kaikkien mainitsemieni sisäisten sidosryhmien kanssa tehdään päivittäin yhteistyötä tiiviisti. Vaihtoautomyyntimme, ja varsinkin vaihtoautopäällikkömme on päivittäinen yhteistyökumppani, sillä hän arvioi kaikkien mahdollisesti vaihdossa meille tulevien autojen arvon, ja vaikuttaa siten päivittäiseen tekemiseemme merkittävästi.

Huollon sekä varaosamyynnin kanssa tehdään yhteistyötä myös esimerkiksi vaihdossa tulevien autojen huoltohistorian löytämiseksi, mutta myös uusien autojen lisävarusteisiin liittyvissä kysymyksissä käännytään herkästi varaosamyntimme puoleen - tuota kautta saadaan siis tietoa kaikkien edustamiemme autojen lisävarusteisiin liittyen.

Pesukumppanimme kanssa tehdään myös yhteistyötä aina tarpeen tullen. He pitävät huolen sekä esittelyautojemme, kuin myös myytävien autojen puhtaudesta, minkä takia kommunikointi heidän kanssaan tulee olla tarpeeksi tarkkaa - jos esittelyautot eivät ole koeajoille puhtaita tai myydyt autot luovutushetkellä hallissa siisteinä, johtuu tämä useimmiten vajavaisesta kommunikoinnista meidän myyjien suunnalta.

Muita sidosryhmiä, joita varmasti työn aikana tullaan sivuamaan ovat kuljetuspalvelut, joita autokaupassa käytetään, kuten SE Mäkinen, Biila, sekä Sjöberg. Maahantuontiin eri merkkien kohdalla ollaan myös yhteydessä vähintään viikkotasolla - joihinkin useammin, joihinkin kenties hieman harvemmin. Tämän lisäksi suuri osa sihteeritoiminnoista sijaitsee fyysisesti Espoon pisteen ulkopuolella, eli pisteessämme työskentelee vain Fordin sekä vaihtoautojen toimintoihin erikoistunut sihteerit. Tämä tarkoittaa, että kaikki Nissanin, MG:n sekä Mitsubishiin ja Kian toiminnot ovat lähtökohtaisesti tavoitettavissa vain sähköpostin kautta.

Kuviosta 1 löytyy mahdollisimman tarkka sekä hieman enemmän ryhmien yhteistyötä sivuava sidosryhmäkartta, jossa ryhmät myös eriteltty sisäisiin sekä ulkoisiin. Kuviossa sisäiset sidosryhmät vihreällä, ulkoiset oranssilla.



Kuvio 1: Sidosryhmäkartta

Kartassa voidaan nähdä se, kuinka vähän muut sidosryhmät käyvät keskenään keskustelua ilman myyjä välissä. Esimerkiksi maahantuonti ja kuljetuspalvelut eivät keskustele keskenään, vaan siinä tapauksessa, että myyjänä maahantuonnin varastosta myy auton, on siitä myyjän ensin ilmoitettava maahantuontiin, jonka jälkeen tulee myyjän itse tilata kuljetuspalvelun, kuten paljon kumppanina käytetyn SE Mäkisen kautta kyyti autolle. Kun auto taas saapuu ton-tille, eivät sihteeritoimintomme voi siitä varmistua ilman että myyjä fyysisesti vie SE Mäkisen

tuoman paperin sihteereille, josta tämä todetaan. Logistiikkaan liittyen tieto siis liikkuu suhteellisen huonosti eri sidosryhmien välillä ilman myyjän panosta.

Sisäisissä toiminnoissamme, kuten huollon ja varaosien puolella sen sijaan tieto liikkuu suhteellisen hyvin, ja itsekin miellän nuo toiminnot lähes samaksi ryhmäksi. Varaosat sekä huolto tekevät jatkuvasti tiivistä yhteistyötä, sillä huoltoihinkin tarvittavat osat tulevat varaosien kautta siinä missä uusiin autoihin tarvittavat jälkiasenteiset varusteetkin. Pesijöiden ja huollon kommunikointi on vähäistä, muttei mahdotonta. Toisin sanoen, autot saadaan usein varustelusta suoraan pesuun, mutta tämäkin on toki myyjän toimesta alun perin varattu. Asiakkaat asioivat varaosien sekä huollon puolen kanssa yhtä lailla mitä myynninkin kanssa, mutta muut toiminnot ovat heiltä pitkälti piilossa, myyjien takana.

#### 2.4 Vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutustaidoilla on tällaisissa suoraan asiakasrajapinnassa olevissa tehtävissä todella suuri merkitys. Sellaisessakin tilanteessa, jossa tarjoamamme palvelu tai tuote olisi objektiivisesti paras vaihtoehto asiakkaalle, saattaa hän verrata sitä, tai päätyä jopa objektiivisesti huonompaan vaihtoehtoon ikävän asiakaspalvelutilanteen takia. Onnistunutta vuorovaikutustilannetta edistää muun muassa aidosti toisen kuunteleminen ja oma läsnäolo, kiinnostus tilannetta kohtaan, sekä tukeminen, mutta samaan aikaan tilan antaminen. (Työturvallisuuskeskus 2025.) Näitä voi olla hankalaa esittää, jos tilanteeseen ei ole aitoa kiinnostusta, mutta kiinnostus voi toki juontua erilaisista motivaatioista. Esimerkiksi itse, varsinkin tässä vaiheessa uraani, olen erityisen kiinnostunut nimenomaan asiakkaiden auttamisesta oikeilla valinnoilla, mutta alalle enemmän tulojen perässäkin tulleet työntekijät voivat olla aidosti kiinnostuneita keskusteluista, ilman että motivaattori olisi nimenomaan itse asiakastilanne.

Myyntin tehtävissä kohdataan erilaisia vuorovaikutustilanteita - asiakkaat ovat innostuneita, pettyneitä, kiinnostuneita, ymmällään, asiantuntevia, ja kaikkea näiden välistä. Myyjänä mielestäni tärkeintä on osata mukautua tilanteeseen kuin tilanteeseen, ja lukea asiakasta. Omat vuorovaikutustaitoni, ja varsinkin mukautumistaidot ovat omasta mielestäni suhteellisen hyvällä tasolla taksinkuljettajan työni vuoksi, mutta niiden yhdistäminen siihen, että onnistun nimenomaan myynnissä, on asia, jota joka päivä koetan kehittää. Tarkoitan tällä sitä, että vaikka asiakaspalvelu ja mukautuminen itsessään ovat samanlaista tekemistä, on keskustelun kääntäminen myynnilliseksi ja lopulta kauppa kohti se, mitä tässä työssä haetaan.

#### 2.5 Kehittäminen

En näe kovinkaan paljon kehittäneeni työtehtäviäni ainakaan tässä vaiheessa, sillä suurin osa ajasta on mennyt itse asian opetteluun. Uskon kykeneväni toivon mukaan jo tämän opinnäytetyön jälkeen tai aikana kehittämään joitakin asioita, jos onnistun saamaan perspektiiviä

asioihin. Nyt, kun olen kuitenkin alalla uusi eikä omakohtaisia vertailukohteita oikein löydy, on myös hankalaa sanoa mitkä asiat voisi hoitaa eri tavalla.

Toisaalta asia, josta viikoittain kollegoiden kanssa on puhetta, on monen eri sähköisen alustan tehottomuus. Monia automyyntien päivittäisiä askareita saisi hoidettua paljon nopeammin, jos alustoja saataisiin tehostettua, mutta usein nämä ilmeisesti vaatisivat niin suuria ponnistuksia, että kehitysehdotukset on toistaiseksi lähtökohtaisesti sivuutettu.

## 2.6 Opinnäytetyön tavoitteet

Pyrin tämän opinnäytetyön aikana löytämään epäkohtia omasta tekemisestäni, näkemään omaa tekemistäni kolmannesta persoonasta, jotta saisin mahdollisuuden kehittyä niillä osa-alueilla, joilla konkreettista kehitettävää on. Tavoitteenani on olla mahdollisimman läpinäkyvä ja todenmukainen, jotta aidosti on mahdollista päästä niiden asioiden äärelle, joissa kehitettävää voisi olla. Työelämäkumppanini, eli työnantajani ei ole esittänyt omia toiveitaan työn tuloksesta, vaan seuraa mielenkiinnolla mitä työ tuo tullessaan. Uskoisin kuitenkin, että kehittymiseni myyjänä, sekä oman ja mahdollisesti työpaikan itsensä toiminnan tehostaminen on myös työelämäkumppanin intresseissä.

## 3 Päiväkirja

Päiväkirja tulee olemaan keskeisin osa tätä työtä, sillä koko päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön idea on taltioida omaa tekemistä, ja sitten tutkia sitä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että ennen joka viikkoa käydään ensin hieman läpi tulevan viikon teemaa, tavoitteita, kehittämiskohteita, tai muuta vastaavaa. Tätä kohtaa kutsutaan viikkosuunnitelmaksi. Tämän jälkeen on itse päiväkirjamerkintöjen vuoro, joissa pyritään mahdollisimman tarkasti ja todenmukaisesti pitämään kirjaa päivän tapahtumista. Tämä kestää kokonaisuudessaan kahdeksan viikkoa, joiden aikana lähtökohtaisesti jokaisena työpäivänä merkintöjä tehdään, eli viitenä päivänä viikossa. Jokaisen viikon päätteeksi tehdään viikkoanalyysi, jossa peilataan viikon alussa annettuihin tavoitteisiin sitä, mitä on saatu aikaan - myös se, että tavoitteisiin ei olla päästy, tai niitä on ollut tarvetta muuttaa kesken viikon, ovat asioita joihin viikkoanalyysissä otettaisiin kantaa. Kyseessä on siis autoetnografia, eli tutkimus, jossa tarkastellaan itseä sekä omia kokemuksia. Se on siis samaan aikaan sekä tapa tehdä tutkimusta, että itse työn loppu-tulos. (Tienari & Kiriakos 2020.) Tämä henkilökohtainen tapa tehdä tutkimusta tuo sen tekijän arjen lähelle lukijaa, ja mahdollistaa samaistuttavan ja inhimillisen kirjoittamisen läpi työn. Se vaatii myös ehdotonta totuudenmukaisuutta, sillä muutoin työstä ei ole hyötyä sen tekijälle, eikä lukijalle.

Aion itse lähtökohtaisesti tehdä päiväkirjaraportointia ajan niin salliessa joka päivä heti töiden jälkeen, jotta asiat ovat mahdollisimman tuoreena mielessä, ja ne saa silloin siirrettyä

mahdollisimman todenmukaisina ja tarkkoina itse tekstiin. Raportoinnin ensimmäinen jakso on 18.11.-20.12.24, ja lomani jälkeen jatkuu toisena kirjoittamisen jaksona, 7.1.-24.1.25. Päiväkirjasta huomaa selkeästi, että kuvaan omia tekemisiäni ja toimintatapojamme myynnissä paljon yksityiskohtaisemmin ensimmäisen kahden viikon aikana. Tämän jälkeen merkinät muuttuvat tiivistetyimmiksi, sillä käsitteitä, ja arkisempia asioita on käyty syvemmin läpi näiden ensimmäisen kahden viikon kuluessa. Tällä pyrin siihen, että lukija pääsee aidosti samaistumaan automyyntin arkeen, ja kuvittelemaan itsensä näihin tilanteisiin, mutta jottei koko päiväkirjasta tule liian pitkäväteistä.

### 3.1 Viikko 1: Itsensä johtaminen

#### *Viikkosuunnitelma*

Viikon yksi tavoitteena ja keskiössä pidän itsensä johtamisen analysointia ja kehittämistä. Itsensä johtaminen on jonkinasteisesta tiimityöskentelystä huolimatta myyntityön keskiössä, sillä vaikka kaikki myyjät tekevät töitä samalle yritykselle ja ovat kollegoja keskenään, on kuitenkin jokainen asiakaskohtaaminen, myyntineuvottelu, sekä asiakassuhde myyjän henkilökohtainen asia, josta myyjän on itse pidettävä huolta. Tämän lisäksi itsensä johtaminen on tärkeää jo siksi, että selviää päivittäisistä askareista, mutta kehittyy samalla. Tietynlainen itsekuri ja itsensä motivointi ovat siis aivan ammatin keskiössä, jos tavoitteena on kehittyä aina edelleen myyjänä, mutta myös voida hyvin ihmisenä työpaikan ulkopuolella.

#### *Tiistai 19.11.2024*

Aloitin päivän, ja samalla viikkoraportoinnin yhdeksältä - toimipisteemme myynti on auki 9-18, eli aamuvuorolaiset ovat paikalla kello 9-17, iltavuorolaiset taas 10-18. Heti yhdeksän jälkeen soitin asiakkaalle, joka oli aiemmin toivonut minun olevan yhteydessä näihin aikoihin. Yhteystiedon olin saanut Fordin yritysasiakkaiden soittolistalta, jota olen enemmän tai vähemmän soitellut jo raportointia edeltävillä viikoilla. Kyseessä on siis lista, jolla on tarkoitus olla asiakkaita, joiden työsuhdeauton sopimus on loppumassa tietyllä aikavälillä. Sieltä kontaktoimalla toivon mukaan kehittyä mahdollisia uusia asiakkuuksia.

Kuten jokaisen tuolla listalla olevan asiakkaan kohdalla, tiedän ainoastaan asiakkaan nimen, postinumeron sekä auton, jolla hän nykyään ajaa. Puhelussa siis kävin hänen kanssaan hieman hänen nykyistä autoaan ja selvitin mitä uudelta autolta vaadittaisiin. Keskustelun pohjalta osasin ehdottaa hänelle sopivinta vaihtoehtoa, ja lähetinkin hänelle lisätietoja sähköpostitse autosta. Sovimme olevamme joulukuun puolella yhteyksissä auton suhteen, kun päätöksiä tarvitsee tehdä vasta vuodenvaihteen tienoilla, kenties vasta ensi vuonna. Tällaisia puheluita teen viikoittain, toisinaan päivittäin, jotta saisin uusia asiakkaita itselleni.

Kello 10:15 toimipisteessämme on totutusti uusien autojen myynnin palaveri, jossa käydään läpi edellisen viikon onnistumisia sekä epäonnistumisia, kuukautta yleisellä tasolla myynnillisesti, sekä mahdollisia uutisia esimerkiksi maahantuojien suunnalta. Tämän viikon palaverin sisällössä oli mukana myös tämän viikon lauantaina pidettävä black week-tapahtuma, jossa Fordin henkilöautoja koeajetaan toivon mukaan suurella volyymillä. Maahantuoja on panostanut jonkin verran tapahtuman markkinointiin, eli jonkinlaista lisäystä lattialiikenteessä, eli paikalla käyvissä asiakkaissa odotetaan.

Loppuaamupäivän rakensin tarjouksia parille työsuhdeautoasiakkaalle, joilta olin saanut toiveet autojen suhteen. Tämä on hyvinkin mekaanista työtä, eli CRM-järjestelmäämme rakennetaan auto varusteineen, ja siitä tehty tarjous lähetetään leasingyhtiöille laskentaan. He taas laskevat oman tarjouksensa asiakasyritykselle, joka sitten tiedottaa loppuasiakkaalle, eli käyttäjälle. Tässä usein kestää helposti parikin viikkoa, mutta työsuhdeautoilijat ovat tärkeä ryhmä jo pelkästään siksi, kuinka paljon heitä on pääkaupunkiseudulla.

Yhden aikoihin asiakkaani saapui koeajolle, tämänkin liidin olin saanut alun perin Fordin soittoilialta. Auto ei ole vaihtumassa heti, mutta keväällä vaihto on ajankohtaista, minkä vuoksi rohkaisin tutustumaan jo nyt sopiviin vaihtoehtoihin. Laitoin hänet kokeilemaan hänen tarpeeseensa sopivinta vaihtoehtoa, jonka keksin.

Iltapäivän mittaan purin sähköpostiani, laskin siis pari tarjousta asiakkaalle, jota olen jo parin viikon ajan palvellut, sekä soittelin tai laitoin viestejä jo lähettämäni tarjousten perään. Kovinkaan monelta en vastausta tänään saanut. Noin varttia ennen lähtöäni tuli sovitusti vielä päivän toinen koeajajani paikalle, koeajatin häntä jo aiemmin toisella uutuudellamme, Explorerilla, mutta hän toivoi sen sisarmallille Caprille koeajoa. Annoin auton hänelle yön yli, ja tein itse lähtöni tältä päivältä.

Onnistuin mielestäni tänään itseni johtamisessa tyydyttävällä tasolla - keskeytyksiä uusien lattia-asiakkaiden muodossa tuli pari kertaa, minkä takia osa kommunikoinnista asiakkaiden kanssa, joita olin ajatellut kontaktoida tänään jäi hieman viime tintaan. Taukoa en ehtinyt pahemmin pitää, kävin pikaisesti lounaalla keskellä päivää, mutta joka päivä pidempi tauko ei ole välttämättä mahdollinen. Fordin soittoilialan läpikäynti, jota toivotaan käytettävän aktiivisesti, jäi tänään yhteen puheluun päivän päätteeksi, mutta omista asiakkaista on tärkeä pitää kiinni, eli en ole liian surullinen tästä. Huomenna koetan ujuttaa puheluja muun tekemisen lomaan aktiivisemmin.

#### *Keskiviikko 20.11.2024*

Tänään työ alkoi fyysisempänä - ensilumi saatiin Espooseenkin, ja piha oli jo aamusta aivan lumisohjona. Eilen illalla lähtenyt koeajoni oli palautunut, eli lähdin puhdistamaan ja siirtelemään autoja, kollegani auto oli nimittäin myös palannut, mutta hän tuli töihin vasta kello

kymmeneksi. Parkkipaikkamme ovat hyvin rajalliset, sillä samoissa tiloissa työskentelevään huoltoomme tulossa olevat autot vievät suuren osan tilasta. Tämän vuoksi esittelyautoja pitää aika ajoin siirrellä, ja mahdollisuuksien mukaan lähtökohtaisestikin säilyttää katolla olevalla parkkialueellamme.

Kun noin puolen tunnin jälkeen pääsin sisälle, otin pari liidiä Automasterilta, ja lähestyin heitä sähköpostitse - nämä liidit olivat tulleet edellisiltana, ja kyselyt olivat suhteellisen avoimaisia. Jos toivon pikaista vastausta, tai liidi vaikuttaa erityisen kuumalta, eli yleistä kyselyä kiinnostuneemmalta, suosin soittoa, jotta asiakkaan saa kiinni heti.

Pian tämän jälkeen ovesta saapui päivän ensimmäinen lattia-asiakas, joka kyseli Focuksen perään - esittelin hänelle juuri päivittyneen Focus-malliston, ja kävimme yläkerrassa tutustumassa vaihtoautovalikoimaamme. Lähtökohtaisesti vaihtoautoja katsomaan tulleet asiakkaat ohjataan vaihtoautomyyntin puolelle, mutta pelisääntönä on pidetty sitä, että jos uusien autojen asiakkaat alkavat myyntikeskustelun aikana kääntyä käytettyjen puoleen, saa heidät mahdollisuuksien mukaan palvella loppuun asti.

Sopivan oloinen auto löytyi, ja sovimme olevamme yhteydessä vielä tällä viikolla koeajon tiimoilta. Otin myös heidän autostaan tiedot ylös ja mallinsin sen GT-X:ään, josta vaihtoauto-päällikön kautta sain sille ostohinnan. Pystyin näin lähettämään asiakkaalle vielä sähköpostitse tarjouksen autosta.

Loppupäivästä soittelin vanhojen tarjousten perään, mutten saanut ainuttakaan asiakasta kiinni, joista kauppaa olisi voinut kysyä. Sain kuitenkin pari muuta asiakasta kiinni, ja jatkoin heidän kanssaan päivittämällä tarjouksia. Loppupäivästä samaten kuin eilen saapui myös eräs koeajoasiakkaani, jolle luovutin auton, vaikka palautus tulisi olemaan vasta juuri ennen sulkemisaikaa, eli kollegani ottaa avaimet talteen. Tällaisissa tilanteissa pyrin aina seuraavana päivänä soittamaan asiakkaalle, ja kysymään kuulumisia, kun ne ovat tuoreena mielessä.

Tänään onnistuin vielä hieman eilistä paremmin johtamaan itseäni hoitamaan useita asioita samanaikaisesti - sain ujutettua sähköpostien ja mahdollisten takaisinsoittojen väliin muutama soittolistalta poimitun soiton, vaikkakin olisin toivonut ehtiväni soittaa vielä useammalle. Tästä on hyvä kuitenkin jatkaa viikkoa. Toivon mukaan huomenna onnistun asioiden lomittamisessa vielä paremmin.

*Torstai 21.11.2024*

Päiväni lähti jälleen käyntiin autojen siirtelyllä - työsuhde-etuihini kuuluu autoetu, eli käytännössä ajan esittelyautoillamme. Tämän yön olin kotona sähköautolla, ja tuodessani sitä la-tauspaikoillemme huomasin, että ne olivat jälleen täynnä. Minun jäljiltäni edellispäivältä sinne oli yksi auto jäänyt, jonka nyt siirsin, mutta muut autot ovat muiden toimesta

unohtuneita esittelyautoja, tai asiakkaille taikka varusteluun menossa olevia myytyjä autoja. Latauspaikkamme ovat hyvin rajalliset, minkä vuoksi on tärkeää yrittää muistaa siirtää ainakin itse sinne viemänsä autot, jotta täyteen ladatut autot eivät vie paikkoja latausta vaativilta.

Kun pääsin viimein sisätiloihin, lähestyi minua asiakas kysellen Peugeotin Black Week-tarjouksista, mutta toimipisteemme ei tuota merkkiä edusta. Neuvoin häntä olemaan yhteydessä Porvoon toimipisteeseemme, mutta samalla vinkkasin meillä olevista Nissanin, Kian sekä Fordin tarjouksista, ja lähdimmekin tutkimaan tarkemmin Fordin tarjousta. Peugeot, jota hän oli katsonut, vastasi pitkälti Ford Kugaa, josta hänelle teinkin tarjouksen ensin arvioituani hänen vaihtoautonsa. Asiakkaalle tuli hieman yllätyksenä se, että menimme näin pitkälle auton kanssa, jota hän ei lähtökohtaisesti ollut tullut katsomaan, eikä hän koeajoa tai ostopäätöstä vielä voinut tehdä, mutta sovimme järjestävämmekoeajon, ja sen myötä toivon mukaan kaupan päätökseen heti ensi viikolla.

Pitkin päivää edistin viimeisenä eilen koeajolle lähteneen asiakkaani asiaa, hän nimittäin piti autosta. Työsuhdeautosta kun on kyse, koetin tiedustella häneltä minkä leasingyhtiön kautta juuri hänen työnantajansa autot tulevat, jotta voin lähettää tarjouksen heille laskentaan. Työsuhdeautojen kohdalla emme nimittäin yleensä ole itse asiakasyritykseen yhteydessä, vaan heille vuokrataan auto leasingyhtiöltä, jolle me myymme auton. Usein auton käyttäjä, kuten asiakkaani tässä, saa kuitenkin omien rajojensa puitteissa valita autonsa. Varusteiden suhteen jäi vielä mietittävää, mutta kun ne saadaan kohdilleen, lähetän tarjouksen leasingyhtiölle.

Tänäänkin lounas jäi lyhyenlaiseksi, toisaalta se ei viime aikoina ole itseäni haitannut - olen tässä kuussa saanut vasta yhden kaupan tehtyä, ja tavoitteeni on seitsemän. Kaiken ajan minkä työpaikalla olen, tahdon hyötykäyttää. Ruokailu on ehdottomasti tärkeää, mutten jää sen jälkeen taukokuoneeseen oleskelemaan, vaan palaan pisteelle ehkä kahvimukillisen kanssa jatkamaan siitä, mihin vartti sitten on jäänyt. Flow-tila pysyy myös paremmin päällä, jos tauko keskellä päivää ei ole niin pitkä - toki joskus hektisempinä päivinä on hyvä hengähtääkin.

Loppupäivästä soittelin vielä pari asiakasta läpi, joille olen tehnyt tarjouksen, mutta toista en saanut kiinni, ja toinen ilmoitti olevansa työmatkalla, eli asiaan palattaisiin vasta kuunvaihteessa - etäkauppa ei innostanut häntä. Päivän tehtävät olivat siis vaihtelevia, kävin myös huomista vaihtoauton koeajoa varten siirtelemässä vaihtoautohallissamme auton paremmalle paikalle lähtöä varten tänään muun tekemisen lomassa. Siirtelimme myös päivän mittaan myymättömiä, varastossamme olevia autoja kollegoideni kanssa asiakaspaikoilta talon toiselle puolelle, eli logistista tekemistä oli tietokoneella olon tasapainoksi jonkin verran. Päivinä, joiha tuntuu, että kaikki tehtävät, joita on itselleen asettanut, ehtii tehdä, on tällainen

mukavaa vaihtelua, mutta yhtään kiireisempänä päivänä olisi tuo aiheuttanut päänvaivaa - joissakin liikkeissä juuri tällaiset tehtävät ovat automyyntien avustajien hoidettavana. Kokonaisuudessaan päivä meni hyvin, ja paria uutta asiakassuhdetta pääsi luomaan tai syventämään enemmän. Sikäli onnistunut päivä, mutta kauppaa tarvitaan.

*Perjantai 22.11.2024*

Tänään päivä alkoi hieman rauhallisemmissa merkeissä - Fordin järjestelmään oli tullut uusi liidi, jota koetin kontaktoida. En kuitenkaan saanut asiakasta kiinni, ja jäin ihmettelemään, kun järjestelmä ei tunnistanut kontaktointiyritystä - Fordin liidit, kun pitää kontaktoida tunnin sisään niiden saapumisesta työaikana, tai ne menevät ”vanhaksi”. Tällä tavoitellaan sitä, että liidit kontaktoitaisiin mahdollisimman nopeasti, mutta tämä bugi järjestelmässä aiheutti sen, etten myöskään saanut asiakkaan oikeaa numeroa tai sähköpostia, sillä Fordin liidit kontaktoidaan heidän oman järjestelmänsä kautta, ja oikeat yhteystiedot saadaan vasta kun tämä kontakti on saatu. Onneksi Fordin maahantuontiin on helppo olla yhteyksissä, sillä sain heidän kauttaan vahvistuksen siitä, että kyseessä oli bugi, ja asiakkaan yhteystiedot.

Alkuviikosta tapaamani asiakas tuli koeajamaan käytettyä Fordiamme, tämä oli minulle urani ensimmäinen vaihtoautolla järjestetty koeajo. Käytännössä se meni samalla lailla kuin kaikki koeajot - varaus on tehty Automasterin kalenteriin, asiakkaan saapuessa tarkistan ajokortin, tulostan ajoluvan, ja esittelen auton hallintalaitteet. Asiakas vaimoineen kävi noin tunnin koeajolla, ja ilmoitti heti takaisin tultuaan, että kaupat tehdään - tämä ylensi mieltä, sillä kuukausi on ollut osaltani todella hidas. Teimme autosta kauppasopimuksen, ja otin sitä varten tarvittavat tiedot talteen - sovimme jo luovutuspäivän ensi viikolle, kyselin toivotusta vakuutuksesta sekä täytin asiakkaan arviokortin, eli käytännössä tiedot siitä missä kunnossa vaihtoauton tulee tulla meille. Sopimus allekirjoitettiin, ja asiakas lähti hyvillä mielin viikonlopun viettoon.

Myöhemmin iltapäivällä, juuri ennen lounastani paikalle saapui asiakas, joka vaatii saavansa palauttaa joitakin vuosia sitten Espoon Skoda-toimipisteestämme leasingsopimuksella hankitun auton, sillä hän ei enää tarvitse sitä ja Espoon Skoda-myynti on siirtynyt Helsinkiin. Tätä puitiin viime kuussa, ja vaikka meille on viestitty, että palautukset olisivat vaihtoautopäällikön heiniä, jäi asia minun hoidettavakseni, kun olin asiakkaan alusta asti palvellut. Olimme sopineet tapaavamme kahdelta, eli hänen saavuttuaan noin 20 vaille, kävin ensin syömässä evääni - jälleen hieman pikainen lounas. Edistimme asiaa, sovimme ensi viikolle palautuspäivän. kun asiakkaalle ensin hankittiin Helsingin päästä ostohinta autolle, jolla suostumme sen ostamaan kesken sopimuskauden takaisin, ja jatkoin päivää.

Loppupäivästä edistin vielä tarjouksia parille Ford Explorer-asiakkaalleni, eräs asiakkaistani oli saanut kilpailevalta liikkeeltä tarjouksen, jonka vuoksi puin oman tarjoukseni myyntipäällikön avustuksella paremmaksi - minulle annetuissa puitteissa en saanut parempaa enää tehtyä.

Tänään sain hieman kehitettyä omaa osaamistanikin, sillä sain tehtyä ensimmäisen vaihtoautokauppani, ja nyt selvisi hieman sen logistiikkaa, kuten se millainen viesti sihteereille on laitettava, jotta he ottavat asian käsittelyyn. Sihteerillemme autojen luovutusten osalta on lähetettävä tietyllä kaavalla viesti, jotta robotti pilvessä osaa poimia viestin ja huomioida sen sihteerien omassa järjestelmässä. Sieltä sitten joku sihteereistä ottaa sen tehtäväkseen, ja tilanne saadaan eteenpäin. Opin myös hieman lisää Fiksudiili- eli leasingtyyppisen tuotteen aikaisesta palautumisesta, vaikka tämä toivon mukaan kuuluisikin vastaisuudessa vaihtoautopäällikön tehtäviin - myyjille kun ei makseta provisioita palautusten hoitamisesta.

*Lauantai 23.11.2024*

Tein tällä viikolla lauantaiyöpäivän, sillä toimipisteellemme markkinoitiin Black Friday-tapahtumaa - oletuksena siis olisi, että tänään tapahtuisi. Automasterille olikin tullut kysely Ford Caprista, ja ennen kuin ehdin siihen vastata, saapui asiakas paikalle ja tarjosin heille sopivaa autoa koeajolle. Auto tuntui sen verran sopivalta, että tein asiakkaalle, ja hänen antamalleen leasingyhtiön yhteyshenkilölle tarjouksen autosta. Nähtäväksi jää saadaanko tästä kauppa, sillä asiakas oli koeajokierroksella testaamassa useaa vaihtoehtoa.

Päivä oli muuten todella hiljainen, eikä markkinointi ollut purrut - palvelin päivän aikana yhteensä kolme tai neljä asiakasta syvällisemmin, loput ohjasin kollegoilleni tai vaihtoautopuolelle. Tarjouksia en päässyt tuon yhden lisäksi tekemään kuin yhdelle toiselle asiakkaalle (jonka palvelun aloitin jo eilen, mutta tarjouksen ehdin vasta tänään tekemään), mutta otin yhden Kuga-asiakkaan yhteystiedot ja Caprista kiinnostuneelle asiakkaalle annoin oman käyntikorttini.

Nissan-showroomissamme on minijääkaappi asiakkaita varten, jossa pidetään vissyvettä - loppupäivästä oli niin hiljaista, että kävin läheisessä ruokakaupassa hakemassa sinne täydennystä. Se sujuu työnantajamme tiliin helposti, mutta on keskellä kiireistä viikkoa käytännössä mahdotonta, sillä töistä joutuu irtautumaan lähes ruokatauon mittaiseksi ajaksi.

Hiljainen päivä, eikä siihen oikein auta se, ettei viikonloppuna viitsisi häiritä soittolistalta löytyviä mahdollisia asiakkaitakaan - on siis tavallaan ulkoapäin tulevien liidien sekä myymälään saapuvien asiakkaiden varassa.

*Viikkoanalyysi*

Viikon mittaan pääsin hyvin nopeasti rutiiniin päiväkirjan tekoon liittyen, ja aion mahdollisuuksien mukaan jatkaa samaan malliin koko työn ajan. Lähtökohtaisesti aina kotiin tultuani tai juuri ennen töistä lähtöä kirjoitin muistiin ensin ranskalaisin viivoin päivän tärkeimmät tapahtumat, ja ammensin sitten niistä itse päiväkirjamerkinnän sille päivälle. Näin tehdessä myös usein muistaa kesken kirjoittamisen muita asioita mitä tapahtui päivän mittaan, ja

pääsee niitäkin pohtimaan tarkemmin, ja usein nostamaan myös tekstiin - harvemmin kaikista vähäpätöisimmät asiat nousevat ajatuksiin tässä vaiheessa.

Omaan tekemiseeni ja itseni johtamiseen liittyen olisin toivonut pystyneeni paremmin nimenomaan taukoihin liittyen, sillä ne jäivät todella lyhkäisiksi tällä viikolla. Itsensä johtaminen on niin palautumisesta huolehtimista, keskeytysten hallintaa, kuin omien vastuiden priorisoidusta hoitamisesta - se on siis hyvin kokonaisvaltainen taito (Moilanen 2021). Olen iloinen siitä, että onnistuin esimerkiksi soittolistaa tyhjentämään omien asiakkaisiini yhteyttä pitämisen lomassa kiitettävällä tasolla. Tämän listan soittaminen on minulle tärkeää, sillä se avaa minulle mahdollisuuksia löytää uusia asiakkaita pelkästään puhelimen välityksellä. Harmillisen pienelle osalle asiakkaita, jotka sain kiinni, auton vaihto oli ajankohtaista, mutta kaikista, joille se tulevaisuudessa voisi olla edessä, tein itselleni merkinnät tulevaisuuteen Automasterille. Näin CRM-järjestelmämme sitten muistuttaa minua puolen vuoden, vuoden tai pidemmänkin ajan päästä tekemistäni tehtävästä, ja voin lukea muistiinpanoni asiakkaaseen liittyen - on siis hyvä tehdä heti tarpeeksi tarkat muistiinpanot, jotta niistä on jotain hyötyä itselle, kun asia on taas ajankohtainen. Tulee olemaan mielenkiintoista nähdä, millä tavoin itsensä johtamisen oppeja pääsee hyödyntämään tässä työtehtävässä, sillä kuten tämä viikkokin osoitti, saattaa oma objektiivinen hyvinvointi ja työssä akuutti onnistuminen olla ristiriidassa. Dilemma voi tulla vastaan, sillä yksinkertaisimmillaan itsensä johtamisen on sitä, että haluamansa asiat saa omassa elämässä vietyä käytäntöön ja itseään sitten johdettua haluamiinsa tavoitteisiin. (Koppelomäki 2024.) Tavoitteenani on menestyä tehtävissäni, mutten voi kuitenkaan laiminlyödä terveyttä sitä tavoitellessani, eli aidosti kehittyäkseni on suunniteltava päivää esimerkiksi taukojenkin osalta tarkemmin. Automyynnin tehtävissä päivät ovat todella erilaisia keskenään - toisinaan koko päivän saa järjesteltä juuri sellaiseksi kuin on suunnitellut ja suunnitelmaa saa seurattua, mutta äkillisten asiakastilanteiden takia tästä ei koskaan voi olla varma.

Pidän itseäni suhteellisen järjestelmällisenä ihmisenä, joka tahtoo saada asiat pidettyä järkevästi hallinnoitavana, ja koen, että se omalla tavallaan helpottaa työskentelyäni niissä sähköisissä ympäristöissä, joissa tässä tehtävässä toimin. Esimerkiksi tämänlaiset huomiot itsestäni ovat tärkeitä tämänkin opinnäytetyön tekoon liittyen, sillä mitä ikinä toimintaa tarkastellaankin, se mihin kiinnittää huomionsa, näkyy omassa toiminnassa (Mannermaa 2024, 35). Tämän takia pyrin aktiivisesti tulevinakin viikkoina pysähtymään työn keskellä ja pohtimaan päivän mittaan tapahtumia siltä kantilta, minkä teeman viikolle olen valinnut. Vaikka tekeminen ja toiminta töissä olisivat täysin samat kuin minä tahansa muuna viikkona, antaa ajattelu hieman eri tavalla näkökulmia, joita ei välttämättä muuten olisi koskaan tullut mieleen. Siksi on tärkeää valita teematkin mahdollisuuksien mukaan etukäteen, jo ennen kuin työviikko alkaa.

### 3.2 Viikko 2: Ajanhallinta

#### *Viikkosuunnitelma*

Viikolla kaksi keskityn vielä viime viikkoakin enemmän ajankäyttöön. Pyrin vähintään kahtena päivänä, todennäköisesti loppuviikosta, ottamaan testiin kaksi ajanhallinnan työkalua, Eisenhowerin matriisia sekä pomodoro-tekniikkaa.

Eisenhowerin matriisissa on kyse tehtävien järjestelystä neljään eri kategoriaan:

- Tärkeää ja kiireellistä
- Tärkeää, ei kiireellistä
- Ei tärkeää, mutta kiireellistä
- Ei tärkeää, eikä kiireellistä

Tärkeät ja kiireelliset tehtävät on matriisin mukaan tehtävä mahdollisuuksien mukaan heti, tai mahdollisimman nopeasti. Tärkeät, muttei kiireelliset tehtävät ovat myös tehtävä, mutta yhtä kiire ei ole - nämä tehtävät tulee siis ajastaa, jotta ne kuitenkin tulevat tehtyä. Kiireelliset, mutta ei tärkeät tehtävät voi mahdollisuuksien mukaan delegoida. Näihin tehtäviin voi hukkaa paljon epämääräistä aikaa, ja juuri näihin tehtäviin on hyvä perehtyä päiväkirjassa, sillä kun assistentti meiltä puuttuu, on näiden delegointi yleensä mahdotonta. Ei tärkeät, ja ei kiireelliset tehtävät on tarkoitus eliminoida, eli joko poistaa kokonaan tehtävälialta, tai tehdä vasta kun kalenterista löytyy täysin vapaa aika. (Vikman 2021.)

Pomodoro-tekniikasta kuulin ainakin itse ensimmäistä kertaa lukioaikana, mutten muistaakseni jotain yksittäistä kokeilua lukuun ottamatta koskaan ottanut sitä käyttöön. Pomodorossa on tarkoituksena jaksottaa tekeminen lyhyisiin jaksoihin, eli pomodoroihin. Tiettyyn tehtävään keskitytään täysillä 25 minuutin ajan, jonka jälkeen pidetään viiden minuutin tauko, jotta aivot saavat hetken levätä - keskittymisen pitäisi sen jälkeen olla taas helpompaa. Neljän pomodoron jälkeen tulisi pitää 20 minuutin tauko (Vikman 2023). Tällaisenaan ei pomodoroa oikein työssä voi hyödyntää, sillä noista 20 minuutin tauoista tulisi yhteensä aivan liikaa hukkaan heitettyä aikaa, eikä työtehtäviäkään voi aina niiden asiakaslähtöisyytensä takia tauottaa 25 minuutin välein, mutta kokeilun vuoksi aion mahdollisuuden tullessa kokeilla tätä itsenäisen työn lomassa, eli jos pidempi pätkä tarjousten laskemista tai sähköistä tekemistä esimerkiksi sähköpostien tai soittolistan läpikäynnin kanssa tulee tällä viikolla eteen.

#### *Maanantai 25.11.2024*

Tänään päivä alkoi kummastuneissa merkeissä - lähes heti saavuttuani työpaikalle yhdeksältä, lähestyi minua remonttimies, joka ilmoitti, että joitakin autoja tulisi siirtää. Tiesin, että Kia-puolellemme on alkamassa remontti jossakin vaiheessa, mutta aikataulusta ei ollut vielä mitään puhetta, ja ilmeisesti myyntipäällikkömmekin oli ihmeissään tästä - ensimmäinen lähes

tunti työvuorosta kului siis autojen siirtelyyn ympäri hallia sekä sieltä ulos. Ei siis ajankäytöllisesti paras aloitus viikolle.

Kun pääsin lopulta päätteeni ääreen, aloin käymään läpi sunnuntain aikana tulleita sähköposteja, joita jokunen olikin - lauantaina olin töissä, eli muuten viikonlopun ajalta ei paljoa sähköposteja ehtinyt kertyä. Tämä kuitenkin keskeytyi, kun minulle aamupäivästä soittanut taksi-autoilija tuli tutustumaan sähköautoihimme. Vietin hänen kanssaan lähes kolme tuntia - kävimme vaihtoehtojamme läpi niin Fordin kuin Kian puolelta, lopulta sopivan auton löydyttyä lähdin rakentamaan tarjousta, mutta rahoitushakemuksia tehdessämme huomattiin, etteivät ne näytä menevän pankeille läpi. Tällaisessa tilanteessa pankista yleensä soitetaan, ja kerrotaan josko hakemukselle toivotaan muutoksia, tai jos päätös on yksinkertaisesti kokonaisarvion perusteella hylätty. Näissä tapauksissa ei meille myyjille kerrota mistä on kyse. Ensimmäisestä pankista tuli yksiselitteinen hylkäys, toisesta taas pyydettiin lisätietoja sekä muutoksia - jäämme siis odottamaan pääsemmekö myöhemmin jatkamaan tätä eteenpäin.

Pääsin viimein, melkein kaksi tuntia ennen vuoroni loppua ruokailemaan - asiakas oli paikalla niin pitkään, että tuo pääsi venähtämään pahemman kerran. Ruokailun jälkeen lähetin sähköposteja asiakkaille, jotka olivat sellaisia pyytäneet, kun Kian uuden mallin, EV3:n, saamme koeajettavaksi. Toiveissa on, että saisin vielä lähiviikoille monta koeajoa mahdolluttua, jotta päästään joidenkin kanssa toivon mukaan tilauksiakin tekemään.

Päivän päätteeksi eräs asiakas, jolle olen lähes kaikkien merkkien tiimoilta tehnyt useamman tarjouksen, tuli vielä kertaalleen koeajolle - koeajo kesti sulkemisaikaan asti, eli en itse ollut häntä vastaanottamassa takaisin. Olen kuitenkin jälkeenpäin yhteydessä tiedustellakseni, kuinka meni ja josko pääsemme kauppoihin vastaavan auton tiimoilta.

Päivä oli siis ajankäytöllisesti melkoinen painajainen siihen verrattuna mitä olin kuvitellut ehtiväni tehdä, mutta aina näihin ei itse voi vaikuttaa - muuttujia voi näköjään tulla yllättävämminkin kuin voisi olettaa.

*Tiistai 26.11.2024*

Päiväni ei käytännössä sisällä lainkaan työntekoa itsessään, sillä osallistuin tänään maahan-tuojan koulutukseen. Vastasin kylläkin viime viikkoiselle vaihtoautoasiakkaalleni, hän yritti tavoitella minua kesken luennon. Muutoin tämä päivä koostui teoriaosuuksista, joissa kävimme Kian uuden EV3:n läpi sekä teknisesti että vertailussa kilpailijoihin hyvinkin perusteellisesti. Pääsimme myös koeajamaan uutuutta, sekä segmentissä suurimpia kilpailijoita, jotta saisimme tuntumaa niin omaan tuotteeseemme, kuin niihin, joita mahdolliset asiakkaamme käyvät kokeilemassa. Tästä on todennäköisesti tulevaisuudessa hyötyä asiakaskeskusteluissa, kun pöydälle nostetaan asioita näistä kilpailevien merkkien tuotteista. Emme harmikseni

ehdineet kokeilla kaikkia vertailuun valittuja autoja, mutta suhteellisen kattavan kuvan sai. Kaikki kilpailijat käytiin kuitenkin vähintään paperilla läpi.

Ajankäytöllisesti tämä päivä ei siis ollut avuksi tähän viikkoon - tuntuu, että tehtävää ja kontaktitavaraa on todella suuri määrä nyt EV3:n saapumisen myötä, sillä olen ehtinyt näinä parina kuukautena, jotka Kian parissa olen ehtinyt työskennellä keräämään jonkin verran autosta kiinnostuneiden yhteystietoja. Tavoitteena olisi kontakteja heitä mahdollisimman hyvin tällä viikolla, ja selvittää keille asia on yhä ajankohtainen. Heille sitten auto ajoon.

#### *Keskiviikko 27.11.2024*

Tänään aloitin päiväni antamalla auton koeajoon asiakkaalleni - muutoin tuntui, etten saanut paljoa aikaiseksi, vaikka koko päivän oli tekemistä. Jälleen aivan yllättäen kuta kuinkin heti töihin saavuttuani jouduin siirtämään hallistamme kaikkien muiden autojen takana sijaitsevan auton ulos, eikä tästä ollut tietoa kollegallanikaan, jonka myöhemmin tapasin. Tuntuu että pisteessämme tapahtuu paljon asioita, jotka on päätetty muualla, ja meille tieto saapuu käytännössä vasta, kun jotakin täytyy tehdä. Tästä kuitenkin selvittiin, ja palvelin tämän jälkeen lattia-asiakkaan. Kävimme hyvän keskustelun, mutta asia ei vielä ollut ajankohtainen - annoin siis hänelle käyntikorttini.

Toinen yllätys tuli taukoni jälkeen - pidimme kehityskeskustelun myyntipäällikköni kanssa. Siinänsä se, että tämä tuli yhtäkkiä ei haitannut, kävimme hieman läpi tarjouksiani, sain yhteen akuuttiin tarjoukseen apua heti - mitään muuta kovin konkreettista emme läpi käyneet, olemme hyvin käyneet asioita läpi aiemmissa keskusteluissamme. Lähinnä tämä toimi muistutuksena jälleen myynnin tärkeimmästä kohdasta - kaupan kysymisestä.

Kehityskeskustelun jälkeen soitin asiakkaalleni, jonka kanssa oli määrä tehdä rahoitustiedustelu. Emme kuitenkaan vielä pääse kauppoihin, sillä käsirahaa ei ole vielä ehtinyt kertyä. Tämän palataan siis vielä muutaman kuukauden sisällä - kenties jopa vielä päiväkirjan aikana. Olen toisesta asiakkaasta kuitenkin toiveikas - kehityskeskustelussa käymämme tarjous lähti asiakkaalle, joka itse soitti vielä iltapäivällä perään ja totesi että tekee päätöksen huomenna. En saanut häntä kääntymään vastaukseen vielä tänään, mutta sovimme huomenna palavamme asiaan. Toivon huomenna ehtiväni edes ajatustasolla kokeilemaan Eisenhowerin matriisia - viikossa kun on rajallinen määrä päiviä.

#### *Torstai 28.11.2024*

Tämä päivä lähti käyntiin sähköpostien purkamisella, sekä parin tarjouksen tekemisellä. Nämä molemmat ovat työsuhdeautoilijoille, eli prosessi tulee olemaan pidempi heidän päässään, ja sitä suuremmalla syyllä tahdon saada ne eteenpäin mahdollisimman pian.

Eisenhowerin matriisin mukaan pyrin tänään tekemään tärkeät ja kiireelliset asiat ensin, mikä tarkoittaa käytännössä aktiivisimmille asiakkaille ensimmäisenä vastaamista. Sähköpostissani oli joitakin asiakkaita, ja eräs soittikin jo minulle ennen kuin ehdin itse hänen suuntaansa olla yhteydessä. Tätä yhtä tarjousta muokkailtiin koko päivä, ja muille aktiivisille asiakkaille tosiaan tein tarjoukset valmiiksi.

Tärkeä, ei-kiireellinen asia tänään oli viime viikon vaihtoautoasiakkaalle auton luovutus - vaihtoautosuhteereillä on sen verran kiire, ettei luovutusta ehditty ottaa käsittelyyn, mutta auto saatiin jo rekisteröitynä siitä huolimatta luovutettua. Uusien autojen kohdalla tämä ei ole mahdollista, sillä autot rekisteröidään toki vasta ensimmäistä kertaa itse asiakkaalle. Nähtäväksi jää missä vaiheessa pääsen viemään paperityöt loppuun - tämä kun oli ensimmäinen vaihtoautokauppani, en aivan ymmärrä millä aikataululla tämä saadaan loppuun asti tehtyä.

Ei tärkeä, kiireellinen asia kuitenkin ilmestyi myös, nimittäin uuden esittelytilaan tulossa olevan automme kuvaus. Tämä on toimenpide, jonka automyynnin assistentti hoitaisi, mutta rutiinomaisesti hoidettuna ei tässä mene kuin 10-15 minuuttia. Hoidin tämän vielä ennen kotiinlähtöäni.

*Perjantai 29.11.2024*

Teemana tällä viikolla ajanhallinta on ollut sinänsä hyvä, sillä tämä viikko on osoittanut minulle sen, miten vähän ajankäyttöön tässä työssä lopulta itse pääsee vaikuttamaan. Olin henkisesti valmistautunut jo sunnuntaina siihen, että perjantaina koetan hyödyntää pomodoro-menetelmää, mutta se osoittautui päivän aikana mahdottomaksi. Taukoja ei ehdi pitää, ja useimmiten tekeminenkin keskeytyy ennen 25 minuutin kohtaa - koskaan ei tiedä milloin lattia-asiakas saapuu palveltavaksi, toinen asiakas soittaa, kun lasken toiselle tarjousta, tai jostain logistista tulee hoitaa myymälän alueella hetken varoitusajalla.

Kokonaisuudessaan päivä meni kuitenkin suhteellisen hyvin - en ehtinyt soittaa yhtäkään puhelua soittolistalta, mutta onnistuin saamaan tehtäviä jonkin verran kiinni. Lisätyötä aiheutti tällä viikolla Kian uutuuden EV3:en saapuminen, sillä niin uudet kuin jo aiemmin keräämät liidini on kontaktoitava. Tämä jatkuu ensi viikolla, mutta myös muut asiat on hoidettava.

Sain tänään laskettua pari tarjousta uusille liideille, ja toinen heistä vaikutti tyytyväiseltä - sovimme alustavasti tapaamisesta ensi viikolla. Pari koeajoa sain jo huomiseksi, joissa kollegani lupasi auttaa. Saa nähdä joudunko huomenna itsekin käymään toimistolla auttamassa, mutta se on sen ajan murhe.

Päivän päätin hieman vuoroni päättymisen jälkeen, sillä kaksi asiakasta heräsi tänään Black Week-tarjouksiimme, ne loppuvat huomenna. Laskin toiselle heistä tarjouksen, ja toiselle

lupasin palata vielä viikonlopun jälkeen - saatamme saada armonaikaa viikonlopun jälkeen, sillä huomenna, ja ehkä maanantainakaan, Automaster-järjestelmämme ei toimi päivitysten takia.

### *Viikkoanalyysi*

Edelliseen viikkoon verrattuna viikon teemaan keskittyminen viikon aikana oli samalla hankalampaa, mutta vielä enemmän läsnä. Päivässä on todella rajallinen määrä aikaa, kun sitä tulisi samaan aikaan käyttää uusien asiakkaiden hankintaan, nykyisten asiakassuhteiden hoitamiseen ja edistämiseen, sekä toki myös itse liikkeen hoitoon ja muihin tukitoimintoihin. Mitä pidemmälle viikkoa päästiin, tuntui kuitenkin siltä, että onnistuin paremmin käyttämään aikaa tärkeimpään, eli mahdollisimman viiveettömään yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa. Aloin entistä enemmän priorisoimaan asiakkaita, jotka ovat olleet yhteydessä minuun - vastasin sähköposteihin ja viesteihin parhaimmillaan parin minuutin sisällä, jos muiden asioiden hoitaminen sen salli. Ajankäyttöä on todella tärkeää seurata tässä työssä, sillä muuten pääsee helposti käymään niin, että epäolennaisiin asioihin uppoaa turhaa aikaa. Yksi konkreettinen ajankäytöllinen asia, jota edistin tällä viikolla, on se, että sen sijaan että käyttäisin itse tuhottomasti aikaa jonkin tiedon etsimiseen, kysyn suoraan ihmisiltä, jotka asian tietävät ulkoa. Jos he eivät tiedä, tiedän, että heillä on lähde, josta sitä etsiä, jolloin oma etsimiseni helpottuu, kun en lähde etsimään tietoa epäolennaisista paikoista. Laitoin viestiä ja soittelin esimerkiksi Fordin ja Nissanin maahantuontiin paljon matalammalla kynnyksellä tällä viikolla, ja aion toimia näin jatkossakin tehostaakseni työntekoani.

Monesti aikaa kuluu liikaa epäolennaisempiin asioihin yksinkertaisesti siitä syystä, että ne tulevat yllättäen. Tarkoitan tällä asioita, jotka on toki hoidettava, jotta pisteemme pysyy järjestyksessä, mutta joiden vuoksi ei välttämättä ole järkevää lopettaa niille sijoilleen tehtäviä, joita on seuraavaksi itse hoitamassa. Myyntipäällikkömme opetti heti meillä maaliskuussa aloitettuaan minua tekemään konkreettisia muistilistoja siitä mitä päivän aikana tulisi tehdä ennen kuin aloitan päiväni, mutta jossain vaiheessa se jäi vähemmälle. Automasterin kautta toki tehtävät muistuvat mieleen, usein ajastettunakin, mutta voisin ottaa tämänkin taas käyttöön tehostamaan ajankäyttöäni. Jaakkola (2022) muistuttaaakin, että to-do listan kaikki tehtävät eivät ole samanarvoisia. Voisin siis tehostaakseni tekemistä aloittaa jälleen niin to-do listan teon, kuin sen asettelun tärkeysjärjestykseen, jotta tärkeimmät asiat varmasti tulevat tehtyä, mutta pienemmät asiatkaan eivät jää tekemättä päivän päätteeksi.

Perinteiset ajanhallinnan menetelmät kuten mainitsemani Eisenhowerin matriisi tai pomodoro-tekniikka eivät tällaisessa, hyvin reaktiivisessa työssä onnistu. Tämän takia pidänkin ensisijaisen tärkeänä sitä, että tehtävät, jotka ovat tiedossa päivän alussa saisi järjesteltyä. Näin päivän aikana jää myös toivon mukaan enemmän aivokapasiteettia nopeasti tulevien tilanteiden hoitoon ilman että tärkeimmät unohtuvat.

Sammalisto (2014) toteaa blogitekstissään Eisenhowerin matriisista sen, että kiireelliset asiat ovat usein reagoitua pyyntöihin, kysymyksiin tai vaatimuksiin, siinä missä tärkeät asiat ovat muun muassa pitkän tähtäimen tavoitteidemme mukaisia. Kokemusta saadessani varmasti opin päivä päivältä ymmärtämään paremmin sitä, mitkä kiireelliset asiat ovat aidosti tärkeitä, ja siten myös aidosti kiireellisiä. Tuolloin turhat asiat tulevat viemään vähemmän tehoa työkentelystäni, ja saan aidosti tärkeät, pitkän tähtäimen eli lopulta kauppaan johtavat asiat hoidettua tehokkaammin.

### 3.3 Viikko 3: Myyntitekniikat

#### *Viikkosuunnitelma*

Edellisen viikon tavoin pyrin tälläkin viikolla kiinnittämään mahdollisuuksien mukaan huomiota tekemisiini jo viikon aikana kaiken keskellä, tällä viikolla myyntitekniikoiden tiimoilta. Perehdyn etenkin myyntiargumentoinnin tekniikoihin, ja viikkoanalyysissä pyrinkin peilamaan omaa tekemistäni näihin. Tästä toivon mukaan huomaisin jo, osaanko jollakin tasolla toimia myyjän ammatissa tehokkaalla tavalla, sekä paljonko kehittämistä tällaisissa asioissa on.

Myynnin parissa aloitettuani suurin osa opettelemisesta on mennyt kaiken muun kuin myyntitekniikoiden opetteluun - varsinkin aivan työsuhteeni alussa aikaa kului enimmäkseen järjestelmien, sidosryhmien sekä talon yleisten tapojen opetteluun, eikä myyntiin oikeastaan panostettu lainkaan. Tämä johtui toki myös suuresti siitä, että valitettavasti myyntipäällikkömme, joka minut palkkasi, viimeinen työpäivä oli minun kolmas työpäiväni. Jouduin siis selvittämään kollegoideni avustuksella kaiken mahdollisen ensimmäisten kahden kuukauden ajan yksinään, ennen kuin uusi myyntipäällikkömme aloitti. Hänestä on ollut juuri myynnin harjoittelun suhteen suuri apu, sillä hänen tapansa selittää asiat asiakaslähtöisesti ja järkevästi on tarpeeksi käytännönläheistä, että siitä on ollut hyötyä jo ennen kuin ymmärsin alan termejä ja käytäntöjä samalla tavalla kuin nykyään.

#### *Tiistai 3.12.2024*

Tämä viikko alkoi tiistaina - hieman yli viikko sitten tekemäni lauantaivuoron myötä saamani arkivapaan pidin maanantaina.

Päivä alkoi syksyllä luovuttamani auton selvittelyllä - asiakkaani on jo aiemmin ollut minuun yhteydessä jonkinlaisesta ujeltavasta äänestä ajaessa, ja sitä selvittääksemme pyysin häntä lähettämään videota tai äänitettä äänestä. Nyt hän vihdoinkin sai sellaisen, ja lähetin sen eteenpäin tekniselle tuellemme.

Tämän jälkeen suurimman osan päivästä otin kiinni maanantain töitä, vastailin sähköposteihin ja päivitin pari työsuhdeautoilutarjousta. Sain myös tehtyä kaupat loppuun perjantaisen

myöhään heränneen Black Week-asiakkaan kanssa. Tähän kauppaan tulee kaksi vaihtoautoa, hänen ja hänen miehensä, eli se tulee tehdä kahtena eri kauppana - tämä tuottaa hieman lisätyötä mutta on suhteellisen virtaviivaista. Tämä on toinen kerta, kun teen tällaisen kaupan, ja ensimmäisellä kerralla kieltämättä ihmettelin asiaa - käytetyn auton ostosopimusta varten on nimittäin Automasterilla tehtävä uuden- tai vaihtoauton tarjous.

Koko päivä tuntui jälleen siltä, etten pysy perässä omissa tehtävissäni, eikä uusia myyntejä tänään tullut. Sähköpostia tuli kovaa tahtia, ja yhden asiakkaan palvelin paikan päällä - vaikei lattioliikennettä juuri ollut, oli kiire silti koko ajan läsnä. Pysin huomenna saamaan omia asioitani mahdollisimman hyvin kiinni.

#### *Keskiviikko 4.12.2024*

Työpäiväni lähti liikkeelle viikkopalaverilla, se pidettiin poikkeuksellisesti tällä kertaa keskiviikkona. Palaverin pääpaino oli pidemmän aikaa varastossa olleissa autoissa, sillä varastossa autojen oleminen maksaa jo pelkästään varastoinnin takia yritykselle rahaa. Toki kalusto myös vanhenee tiettyssä pisteessä, jolloin hintaakin joudutaan laskemaan. Muutaman auton kohdalta nousi hyviä ideoita, joita kollegat lähtevät toteuttamaan omien asiakkaidensa kanssa, ja eräästä lava-autosta on itselläni kauppa käynnissä - toivon mukaan siitä vielä tulee jotakin.

Päivän mittaan otin yhä kiinni tehtäviäni, lähettelin kutsuja koeajolle sekä päivitin taas paria työsuhdeautotarjousta. Näyttää siltä, että yksi voisi mennä läpi, eli kauppoihin toivon mukaan päästään, kun yrityksen päässä on prosessit käyty loppuun.

Sain myös erään toisen lauantaisten koeajajan uudelle koeajolle, sähköauton sijaan plug-in hybridillä. Hän oli jättänyt uuden yhteydenottopyynnön, jonka nappasin ja soitin välittömästi perään.

Kauppoja ei päästy tänäänkään tekemään, mutta tieto siitä, että eräs työsuhdeautokauppa on mennyt prosessissa eteenpäin, piristi mieltä. Niissä ei niinkään käydä kauppaa, vaan jos asiakas pitää autosta, odotellaan käytännössä tämän työnantajayritykseltä hyväksyntää ja tilausta leasingyhtiön kautta.

#### *Torstai 5.12.2024*

Tämä päivä meni aivan järkyttävässä kiireessä kello kahdesta eteenpäin. Ennen kello kahta hoidin koeajon ja lähetin taas asiakkailleni koeajokutsuja erinäisiin autoihin liittyen, mutta kello kahden jälkeen alkoi toden teolla tapahtua.

Eräs koeajoni, joka oli sovittu jo etukäteen, tuli ajallaan ja kävi ajamassa auton. Sain samalla tietää, että luovutus, joka mahdollisesti menisi ensi viikolle onnistuisikin tänään, eli sen

paperityöt oli saatava loppuun, auto pesuun ja halliin. Tässä logistiikassa meni oma aikansa, papereissa oli jotakin korjattavaa ja sihteeri oli lähdössä töistä, eli monta, itsestä riippumattakin muuttujaa oli olemassa. Samaan aikaan luovutusta varten asiakkaani soittaa, koeajoasiakkaani tulee takaisin ja jää keskustelemaan työsuhdeautoksi koeajamansa auton eri vaihtoehtoista, ja erilliseen kauppaan liittyvä asiakas tulee tuomaan vaihtoautoaan etuajassa, mitä en odottanut. Tämä loppupäivä meni siis pelkästään äkillisten asioiden hoitamiseen, enkä saanut tehtäviäni kiinni tavalla, jota olin toivonut.

#### *Lauantai 7.12.2024*

Itsenäisyyspäivän liikkeemme oli suljettu, mutta palasin lauantaivuoroa varten töihin vielä tänään. Muutaman koeajon olin varannut etukäteen tälle päivälle, eikä peruutuksia tullut vaan kaikki saapuivat sovitusti. Ehdin luovuttaa kaikille autot henkilökohtaisesti, mutta paikalle ilmestyneiden asiakkaiden takia yhtä en saanut otettua takaisin ajolta. Sain hänelle kuitenkin tarjouksen lähetettyä perään.

Ford Explorerin mainonta on asiakkaiden mukaan tullut vastaan internetissä ja sosiaalisessa mediassa, minkä vuoksi joitakin asiakkaita tuli ihmettelemään autoa iltapäivästä. Tällaisia asiakkaita on paljon useammin juuri lauantaisin, kun asiakkailla itselläänkin on vapaata - monelle ymmärrettävästi on hankalaa lähteä töistä katselemaan autoja kesken arjen.

Aamupäivä oli jokseenkin rauhallinen, mutta noin kello 12-15 välillä paikalla kävi suhteellisen monta ihmettelijää, kaikki työsuhdeautoilijoita. Kerroin heille parhaani mukaan Explorerista, ja annoin käyntikorttini ja sitä mukaa yhteystietoni asiakkaille mukaan, jotta sopivassa vaiheessa voin auttaa heitä koeajon merkeissä.

#### *Viikkoanalyysi*

Viikon alussa valitsin teemaksi myyntitekniikat sen vuoksi, että koen olevani aivan myyntiurani alussa, mikä pitääkin paikkansa. Pelkästään omassa työympäristössäni on kollegoita, jotka ovat olleet alalla vuosia. Esimerkiksi myyntipäällikkömme, sekä kaksi Ford-kollegaani ovat olleet alalla jo 2000-luvun alusta asti, eli suunnilleen yhtä kauan kuin itse olen ollut olemassa. Moni itselle haastava tehtävä lienee kokeneemmille kollegoille niin arkisia, ettei erityiselle keskittymiselle ole tarvetta. Uskon että moni käytännön asia tulee jossain vaiheessa niin automaattisesti, että aivokapasiteettia arjessa vapautuu entistä enemmän itse työn hallintoihin ja asiakkaiden palveluun - nyt kaikelle on annettava yhtä lailla tilaa ajatuksissa.

Myyntitekniikoita ei minulle missään vaiheessa töissä Autoliike X:ssä aloitettuani käyty läpi, vaan itselle jäi sellainen kuva, että tärkeimpänä olisi itse tuotetietous. Mistään erilaisista tekniikoista ei ollut puhuttakaan, vaan käytännössä ensimmäiset kaksi kuukautta töissä harjoittelin vanhempien kollegoiden työskentelyä seuraamalla käytännön asioita muun muassa

Automasteriin ja GT-X:ään liittyen, itseopiskellen samalla tuotteistamme maahantuojiemme sivujen kautta.

Pidin mielenkiintoisena Panu Hämärin sanoja hänen kirjoittamassaan Myynnin käsikirjassa, sillä hänen mukaansa myyjänä myyntityössä aloitetaan jonkin systeemin mukaisesti, mutta josta aletaan lähes heti poistamaan toimintatapoja, jotka eivät palvele omaa tyyliä myydä (Hämäri 2013, 12). Itselläni kun ei ollut mitään tekniikkaa mistä lähteä kehittämään, olen hyvin pitkälti palvellut asiakkaita niin kuin toivoisin itseäni palveltavan - otan kontaktin asiakkaaseen, pyrin selvittämään mihin tarkoitukseen hän palveluamme tarvitsee, ja sitten tarjoan hänelle mielestäni parhaita vaihtoehtoja. Tähän toki tarvitaan hyvää tuotetietoutta, mutta mielessäni ei ole ollut minkäänlaista tiettyä myyntitekniikkaa. Hämäri (2013, 28) kokoaa käsikirjassaan hyvin eri myyntiargumentoinnin tekniikoita, joista ei itselläni ollut mitään tietoa töitä tehdessäni. Hän listaa muun muassa etutekniikan, hyvän ja huonon laadun tekniikat, sekä tarinatekniikan, jotka kaikki ovat erilaisia tekniikoita myyntikeskustelussa asiakkaan kanssa pärjäämiseen. Etutekniikassa keskitytään tuotteen tai palvelun asiakkaalle tuottamaan hyötyyn, tarinatekniikassa tunteisiin vetoavien tarinoiden kautta käytännössä muuten samaan asiaan, sekä laatutekniikoissa joko oman tuotteen tai palvelun hyviin puoliin, tai vastaavasti asiakkaan tällä hetkellä käyttämän tuotteen tai palvelun huonoihin puoliin.

Kun tekniikoita tällä tavalla näkee auki kirjoitettuna, huomaan itsekin käyttäväni alitajuisesti vain tietynlaisia tekniikoita, ja jättäväni muita vähemmälle. Nämä valinnat kumpuavat suoraan siitä, mitä itse ajattelen tekniikoista, eli millään todistetulla tiedolla ei tässä ole ollut sijaa. Itse käytän etutekniikkaa paljon, sillä selvitettyäni asiakkaan tarpeet tahdon erityisesti alleviivata sitä, millä tavoin ja miksi hänelle tarjoamani auto tai lisäpalvelu sopii juuri niihin tarpeisiin. Huonon laadun tekniikkaa taas pidän mauttomana - toki puutteita verrattuna asiakkaan tarpeisiin saatan tuoda esille nykyisestä ajoneuvosta, jotta tarve autonvaihdolle saadaan myytyä paremmin, mutten veisi sitä koskaan haukkumisen puolelle. Tarinatekniikkaa taas pidän hankalana käytännössä - moni asiakas tuntuu olevan kiireessä, tai toivoo muuten täsmällisiä vastauksia. Tässäkin on toki luettava asiakasta, kaikki eivät missään nimessä mene samaan muottiin.

Itse viikko oli todella hiljainen siltä kannalta, että olisin päässyt mitään teoriaa hyödyntämään. Siksi en sitä ottanutkaan kesken viikkoa mukaan, vaan jätin tarkasteltavaksi tänne. Viikon hiljaisuus myyntikeskusteluiden osalta muistuttaa kuitenkin siitä, miten tärkeää pitkäjänteisyys tällä alalla on, sillä palveltuja asiakkaita oli kuitenkin useampi päivässä, tarjouksia on tehty sekä koeajoja järjestetty. Kaikkien näiden asiakkaiden kanssa on tarkoitus päästä lopulta keskustelemaan itse ostopäätöksestä, ja kysymään kauppaa.

### 3.4 Viikko 4: Pehdytys

#### *Viikkosuunnitelma*

Tavoitteeni viikolle neljä on päästä pohtimaan kehittymistäni siihen verrattuna, että käytännössä perehdytys työhön minulta puuttui. Keskityn myös siihen, millaisissa asioissa autan noin kuukausi sitten toimipisteessämme uusien autojen puolella aloittanutta kollegaani, sillä joka viikko tähän mennessä olen auttanut häntä joissakin käytännön asioissa. Hän on ollut autoalalla pitkään, käytännössä koko työuransa, eli yhtä lailla kokenut alalla kuin toimipisteessämme toimivat kollegani, jotka vuoden alussa minua opettivat käytännön asioihin mukaan.

Oma perehdytykseni oli siis hyvin minimaalista, sillä toimipisteessämme ei työskentele ketään, jonka työtehtäviin kuuluisi perehdyttämisen työtehtäviin, tai yrityksen toimintaan yleisesti. Kun aloitin työni tammikuun alussa 2024, silloinen myyntipäällikkömme lopetti tehtävissään kahden päivän kuluttua aloituksestani, eli hän ei ehtinyt tehdä muuta kuin tilata työvaatteeni ja varmistaa että työtietokoneeni oli toiminnassa. Monia tunnuksia erinäisiin portaaleihin, maahantuojien intranetteihin, pankkien myyjäpalveluihin sekä muiden sidosryhmien, kuten esimerkiksi kuljetuspalveluiden sivuille odotettiin vielä päiviä. Joissakin tapauksissa en viikkoihin tiennyt, ettei minulla ollut tunnuksia tai käyttöoikeuksia johonkin, sillä en ollut vielä tarvinnut niitä, eli it-puolikaan ei ollut valmis siihen, että pisteessä aloitti uusi työntekijä. Monesti minun piti itse olla yhteydessä jonkinlaisiin päälliköihin tai asiakaspalveluun joko sisäisesti, tai itse näiden palveluiden puolella, jotta tunnuksat avattiin. Ei siis vaikuta siltä, että uusien myyjien tietoja välitettäisiin mitenkään keskitetysti sidosryhmille, joka toki tehostaisi merkittävästi uuden myyjän aloitusta, kun näitä ei tarvitse odotella tai ihmetellä kun niitä jo tarvittaisiin.

*Maanantai 9.12.2024*

Keskityin tänään mahdollisimman paljon omien asiakkaideni kontaktointiin, eli olin yhteydessä asiakkaisiin, joille parin viikon aikana olen tehnyt tarjouksia, tai järjestänyt koeajoja. Olen huomannut yhä useamman asiakkaan häviävän tarjouksen teon jälkeen, vaikka tarjousten teossa en ole muuttanut mitään - pelkään pahoin, että vuodenajalla ja joulun lähestymisellä saattaa olla oma vaikutuksensa. Tästä huolimatta on vain jatkettava samaan malliin, pidettävä asiakkaista tiukasti kiinni ja palveltava uudet asiakkaat mahdollisimman hyvin.

Ilmapäivällä luovutin yhden koeajon, ja palvelin pari lattia-asiakasta. Toisten kanssa sovittiin ensi viikolla pitävämmme yhteyttä koeajoa varten, ja toiselta otin vaihtoautosta tiedot tarjousta varten.

Päivän mittaan yritin myös kirjata syksyllä myymääni autoa maahantuonnin järjestelmässä myydyksi, ja asiakastietoja sinne. Tämä tuotti hankaluuksia, sillä järjestelmä ei ole kaikista intuitiivisin, ja opin vasta tänään, että kaikkia tietoja, joita pyydetään ei ole tarvetta lisätä, ja ilmeisesti myös joillakin myyjillä on tapana kirjata asioita eri tavalla. Tuo tapa saattaa olla väärä maahantuonnin näkökulmasta, eli riippuen siitä keneltä kysyy, saattaa kirjaus mennä

oikein tai väärin. Tämä on taas tärkeä saada kuntoon, jotta maahantuonti maksaa autoille tu-  
kia oikein, joita on jo siis käytetty kaupan tekoa varten.

Taistelin myös erään pankin järjestelmän kanssa, sillä jo allekirjoitetussa sopimuksessa oli vir-  
heellistä tietoa. Tämä muistuttaa itselle taas sitä kuinka tärkeää on käydä sopimukset läpi  
huolellisesti ennen niiden lähettämistä, mutta toisaalta pidän ikävänä myös sitä, ettei järjes-  
telmien logiikkaan voi luottaa. Tämän kaupan kanssa oli jo viime viikolla ongelmia, sillä Auto-  
master ei esimerkiksi tulostanut sopimukselle tietoja, jotka Automasterille oli kuitenkin kir-  
jattu, ja jotka sen pitäisi sieltä automaattisesti tulostaa. Keskittyä pitää siis ilmeisesti sekä  
tietoja alun perin kirjatessa, mutta myös siinä vaiheessa, kun koneen pitäisi tuoda tietoja  
kaupan teon mukana eteenpäin, se saattaa siinä ilmeisesti epäonnistua.

*Tiistai 10.12.2024*

Olen nyt ajan tasalla omien asiakkaitteni kanssa. Poistin tänään viimein Automasterille, ja si-  
ten tehtävälisälleni jääneitä asiakkaita, jotka eivät ole vastanneet yhteydenottoihini sähkö-  
postitse, puhelimitse tai viestitse. Näin on vain tehtävä, sillä muuten päivästä kuluu turhaan  
aikaa asiakkaisiin, jotka eivät todella kaipaa palvelua, tai joille asia ei enää ole ajankohtai-  
nen. Tässä itselläni on kehittämistä, sillä mieluiten en poistaisi kokonaan asiakkaita, jotka ei-  
vät suoraan ole sanoneet 'ei', mutta näin on toimittava, jotta päivän aikana saa tehtyä to-  
dennäköisesti tuottavampia asioita.

Päivän mittaan omien tehtävien hoidon lisäksi soitin Fordin soittolistalta työsuhdeautoilijoita  
läpi, ja sain muutaman kontaktin, joille asia voisi jo vuodenvaihteen jälkeen olla ajankohtai-  
nen. Tein itselleni jatkotehtävät tammi- tai helmikuulle.

Ilmapäivällä valmistelin luovutukseen auton, jonka myin jo syyskuussa. Asiakas vaihtoi yksityis-  
leasinginsä uuteen, vastaavanlaiseen mutta päivitettyyn autoon. Selvisi kuitenkin, että vaikka  
olin varannut luovutustilan tälle päivälle jo lähes kolme kuukautta sitten, ja tarkan ajan jo  
viikkoja sitten, oli uusi kollegani onnistunut varaamaan asiakkaansa kanssa luovutuksen sa-  
maan tilaan samaan aikaan - häntä ei ole perehdytetty luovutusprosessiin käytännössä miten-  
kään. Koetin auttaa häntä luovutuskalenterin käytössä, mutta häntä ei oltu edes lisätty sen  
käyttäjäksi, vaikka hän on työskennellyt meillä myyjänä jo kuukauden. Tämä nostetaan tällä  
viikolla vielä esille, jotta saisimme kaikkien kollegoiden yhteiselon mahdollisimman sulavaksi.

*Keskiviikko 11.12.2024*

Aamu lähti käyntiin logistisilla toimilla - latauspisteemme oli jälleen täynnä, eli autoja piti  
siirrellä kattoparkkiin, pois tieltä. Tämän jälkeen paikalle saapuikin päivän koeajoasiakkaani,  
jonka laitoin kokeilemaan EV3:a - tämä oli yksi monesta etukäteen kyseisestä autosta

kyselleistä. Autosta jäi miellyttävä kuva, mutta asiakas ei ollut kiireessä, sovimme uudesta koeajosta sulemmilla keleillä.

Samalla kun tämä asiakas lähti ajoon, otin eilen koeajolle lähteneen asiakkaani vastaan, ja kävimme keskustelua autosta. Hän olisi kiinnostunut ostamaan juuri sitä esittelyautoa, jolla ajoi, mutta joitakin käytännön asioita, kuten talvirenkaita ja lisävarusteita pitää vielä miettiä. Autoon on laitettu jo talvirenkaat, ja nyt niillä on koeajokin tehty, mutta asiakas tahtoi toiset. Emme kuitenkaan voi enää myydä näitä renkaita uusina, eli tästä tulee neuvottelun paikka - tähänkään ei saatu tänään päätöstä, sillä asiakkaan oli lähdeävä, mutta kyselyäni hänen toivomistaan lisävarusteista laitoin hänelle vielä viestin siitä, että asia on hoidossa.

Loppupäivän tein soittoja Fordin soittolistasta, ja sain muutaman asiakkaan kanssa sovittua uudesta yhteydenotosta vuodenvaihteen jälkeen, tai kevättalvella. Tätä listaa läpi käydessä ei koskaan tiedä kuinka lähellä autonvaihto asiakkaalla on, eli joskus saattaa saada asiakkaan käymään jo seuraavalla viikolla, toisinaan jatkotehtävä tulee vuoden päähän. Nappasin myös Fordin järjestelmästä kaksi koeajoliidiä hoitaakseni, sovimme näistä toisen koeajon tammi-kuulle ja toisen jo lauantaille.

*Torstai 12.12.2024*

Keskityin jälleen omien tarjousteni läpikäyntiin, enkä meinannut tänäänkään saada ketään tavoitettua. Tuntuu että joulun lähestyminen hidastaa ihmisten kanssa kommunikointia jo merkittävästi - toivon mukaan jotain alkaa vielä tapahtumaan.

Pidimme viikkopalaverin poikkeuksellisesti tänään, ja se oli tällä kertaa nopea läpikäynti - kävimme hieman onnistumisia ja tekemistä läpi, sekä lähestyviä lomiasioita ja vapaita. Ilmeisesti pääsen viettämään jonkinäköistä joululomaa, mitä olenkin toivonut. Sain päivän aikana yhden uuden tarjouksen tehtyä yksityisasiakkaalle, joka pyysi kilpailevaa tarjousta jo saamalleen. Toista tarjousta päivitin, mutta senkään kanssa ei tänään päästy etenemään.

Ilmeteltiin myös yhdessä kollegoiden ja myyntipäällikön kanssa niin palaverissa, kuin myöhemmin keskenämme, kuinka haastavalta tukitoimintojemme toimiminen tuntuu. Autoja lähetetään meille satamasta tyhjällä polttoainetankilla, vaikka palvelusta maksetaan, ja oma varustelijamme tuntuu tekevän luovutukseen menevät automme oman kalenterinsa mukaan, kun hänen pitäisi kalenteroida omat tekemisensä meidän tarpeittemme mukaan. Varsinkin talon omiin toimintoihin olisi hyvä saada jokin järki, sillä kokeneemmat kolleganikaan eivät tunnu olevan aivan perillä siitä mikä oikea toimintatapa on. Näitä otamme toki parhaamme mukaan esille esimerkiksi viikkopalaverissa, jotta arjesta saataisiin vähitellen toimivampi.

*Viikkoanalyysi*

Viikon alussa pohdin, että tuleekohan tämän viikon etukäteen päättämäni teema näkymään yhtä huonosti arjessa kuin viime viikon, mutta näin ei käynyt. Arki ainakin meidän pisteesämme tuntuu olevan niin kiireistä, että käytännössä monia asioita opetellaan sitä mukaa kun niitä tehdään, eikä perinteiselle perehdytykselle ole aikaa tai resursseja. Tämä näkyy omassa tekemisessäni jatkuvasti, sillä kun asioihin ei ole vielä rutiinia, vaatii tiettyjen toimintojen ja toimintamallien mukaan toimiminen esimerkiksi luovutusten suhteen kyselyä kollegoilta, jotta asiat hoituvat oikein. Rehellisyyden nimissä on sanottava, että tämä ei johdu meidän pisteesämme, vaan tilanne koko konsernilla on taloudellisesti sellainen, ettei se todennäköisesti mahdollista kouluttajien palkkaamista, tai jo olemassa olevien työntekijöiden kouluttamista myös tällaisiin tehtäviin. Sitä on mahdoton toki sanoa tuottaisiko tämä pitkällä aikavälillä parempia tuloksia, mutta ainakin työntekijöiden luulisi olevan tehokkaampia lyhyemmän ajan kuluttua aloittamisesta yrityksessä.

Pyrin itse toki auttamaan uudempaa kollegaamme myös siinä missä pystyn, sillä vaikka hän on jo ollut alalla pidempään, ovat järjestelmämme ja toimintatapamme monella tapaa hänelle uusia. Hän aloitti tämän kirjoittamishetkellä hieman yli kaksi kuukautta sitten, ja tekeminen kokemuksesta huolimatta on yhä pitkälti samanlaista kuin itselläni pitkään oli, eli on suhteellisen ymmällään monista, nyttemmin itsellenikin arkisista asioista pisteesämme. Näihin kuuluvat esimerkiksi varusteluun yhteydessä oleminen, logistiset toiminnot ja muu - eli pitkälti tehtävät, jotka monessa ketjussa kuuluvat automyyntien assistenteille. Hänellekään ei ole perehdytystä sen paremmin pidetty kuin minulle, sillä vaikka meillä nykyään myyntipäällikkö on, ei hänen aikansa riitä koulutukseen. One-to-one-keskusteluja hän pitää myyjien ja itsensä välillä, mutta näissä perehdytään usein yksityiskohtaisempiin asioihin, myyntisuorituksiin tai yksittäisiin kaappoihin.

Hyvänä puolena pidän sitä, että montaa asiaa varten on kirjallisia ohjeita olemassa, jotka löytyvät yrityksemme intranetistä. Tuota kautta olen itsekin itseopiskellut arjen asioita, jottei kaikkea tarvitsisi kysellä kollegoilta jatkuvasti. Nämä dokumentit eivät toki kata kaikkea, eikä kaikki ainakaan omalla kohdallani jää päähän ennen kuin asioita pääsee oikeasti tekemään. Näille ei myöskään ole mitään omaa koulutuskansiotaan tai vastaavaa, vaan ohjeet ovat usein hieman ripoteltuna - juuri oikean asian löytäminen ei siis aina tapahdu aivan käden käänteessä. Esimerkiksi eri maahantuojiin kampanjaohjeiden löytäminen on kuitenkin helpotettu tänä syksynä, ne löytyvät lähtökohtaisesti kaikki koottuna intranetistä. Tämä helpottaa työtä, sillä eri merkeillä on lähes aina eri kampanjat, ja mallikohtaisiakin eroja usein on. Virheitä tapahtuu todella helposti, jos ei ulkoa muista juuri oikein, tai tarkista jokaisen tarjouksen kohdalla, että varmasti tekee oikeanlaiselle asiakkaalle oikealla kampanjalla tarjouksen. Kampanjoilla on nimittäin usein suhteellisen tarkat ehdot, joiden tulee täyttyä.

Tätä viikkoanalyysiä kirjoittaessani luin muutamia eri perehdyttämisoppaita, ja tulin siihen tulokseen, että hyvin pitkälti perehdytykseni jäi siihen mitä esimerkiksi Maritta Joki,

kirjassaan Henkilöstöasiantuntijan käsikirja, kutsuu perehdyttämisen tukimateriaaliksi. Tähän kuuluisi hänen mukaansa koota tietopaketti, jossa olisi muun muassa yritystä koskevaa aineistoa, työohjeita, sekä henkilöstön yhteystietoja (Joki 2024, 94). Itselleni ei yhtenäistä tietopakettiakaan ollut, vaan aloittaessani alkoi sähköpostiini ilmestyä erinäisten sidosryhmiemme linkkejä materiaaliin. Muistan aivan alussa varsinkin Fordin koulutusmateriaalit, sekä pankkien lähettämät materiaalit. Nämä olivat kummatkin kuitenkin pitkälti tuotetietoutta, ja vaikka näissä käytännön asioitakin käytiin, tuntuivat ne osittain vanhentuneilta, osittain taas lopulta hyöty näistä jäi pieneksi, kun käytännön kokemusta ei ollut. Jos kokemusta myyntialalta, tai varsinkin automyynnistä olisi jo ollut, olisi tarttumapintaa ollut enemmän ja näitä materiaaleja olisi voinut paremmin yhdistää käytännön asioihin. Itselleni näistä oli siinä mielessä hyötyä, etten ennen näitä edes tiennyt mitä kollegoilta kysyä.

Toivon mukaan tulevaisuudessa yrityksemme taloudellinen tilanne ja resurssit mahdollistavat koulutuksen ja perehdytyksen tehtäviin tarkemmin, sillä se tehostaisi varmasti uusien työntekijöiden tekemistä heti alusta alkaen. Itselläni täysin alan ulkopuolisena meni noin kaksi kuukautta päästä talon tavoille ja hankkia tuotetietämykseni sellaiselle tasolle, että koin kykeneväni aidosti antoisaan ja hiljalleen asiantuntevaankin keskusteluun asiakkaiden kanssa. Alalla yritykseltä toiselle siirtyvälle ei tietenkään yhtä yksityiskohtaista pakettia tarvittaisi, mutta kuten uuden kollegamme kanssa on nähty, yritysten toimintatavoissa ja arjessa on niin suuria eroja, että jonkin tasoinen perehdytys olisi olennaista.

Perehdytys kun kuitenkin lähtökohtaisesti esihenkilön vastuulla on, tarvittaisiin joko paljon kokonaisvaltaisempaa perehdytystä myyntipäällikkömme toimesta, tai esimerkiksi konsernille kouluttaja, tai kouluttajia, jotka voisivat sitten kiertää pisteitä uusien työntekijöiden aloittaessa. Tällöin nämä resurssit eivät olisi mihinkään tiettyihin toimipisteisiin sidottuja, mutta uudet työntekijät saataisiin paljon tehokkaammin itse työhön kiinni, ja rekrytointiaikojen ulkopuolella nämä henkilöt voisivat toimia esimerkiksi myynnin apulaisina, tehostaen entisestään yrityksen toimintaa. Kuten itsekin olen nähnyt työn lomassa, vaihtuvuus alalla on niin suurta, että tällaisen toiminnan luulisi olevan pitkällä aikavälillä niin tehokkaampaa, kuin sitouttavampaakin kuin pitkälti oman tekemisen nojaan jääminen uudessa tehtävässä aloitettaessa.

### 3.5 Viikko 5: Palautuminen

#### *Viikkosuunnitelma*

Viikon viisi tavoitteena on kiinnittää huomiota omaan jaksamiseen ja palautumiseen. Valitsin tämän teeman tälle viikolle siksi, että jään lähes kahden viikon mittaiselle joululomalle 23. päivä alkaen. Käyn töissä 28.12., sekä 3.1. ensi vuoden puolella, mutten kirjoita näistä merkintöjä. Pyrin kiireen keskellä onnistumaan myös itsestäni huolen pitämisessä - se on jäänyt ehkä hieman taka-alalle syksyn aikana. Myyntilukuni kun ovat laskeneet, ohjaa se itseä

tekemään enemmän, mikä taas tarkoittaa sitä, ettei tauolle päivän aikana jää niin hyvin aikaa, ja työasiat pyörivät helposti mielessä vielä työajan ulkopuolellakin.

#### *Maanantai 16.12.2024*

Tänään päivä lähti liikkeelle tiedolla siitä, että kollegani oli palvellut lauantaisten asiakkaani tarjoukseen asti. Tämä tuli itselleni ikävänä yllätyksenä, sillä olen tämän asiakkaan kanssa lähes kahden kuukauden ajan käynyt läpi eri vaihtoehtoja, ja kutsuinkin heidät katsomaan miellettyä mallia viikonloppuna. Heidän oli tarkoitus tulla vain katsomaan autoa, mutta ilmeisesti kollegani oli tehnyt täyden työn asiakkaiden kanssa - nähtäväksi jää menikö parin kuukauden suhteen ylläpito nyt omalla tavallaan hukkaan, kun olin itse juuri tuolloin poissa. Mitään yksiselitteistä toimintatapaa tällaisiin tilanteisiin ei ole, vaan nämä ovat aina tapauskohtaisia - urani on vain ollut niin lyhyt, ettei vastaavia tilanteita ole noussut vastaan. Sovimme hyväksi lähtökohtaiseksi toimintatavaksi sen, että se, kuka tietystä autosta on tehnyt tarjouksen, jatkkaa asiakkaan kanssa tuon tiimoilta. Jos siis esimerkiksi kollegani kanssa X-merkkisestä autosta kauppa tehnyt asiakas teettää minulla töitä Y-merkkisen auton kanssa, palvelen hänet tuon tiimoilta.

Sain vapaalla ollessani iloisemman viestin - perjantaina poissa ollessani asiakkaani, joka oli käynyt koeajolla, teki tilauksen - sain siis kaupan. Itseopiskellen tein Kian järjestelmässä tehdastilauksen toivotusta autosta, ja jääme odottamaan tätä. Auto tulee olemaan Suomessa vasta keväällä.

Iltapäivällä työsuhdeautoilija-asiakkaani tuli auton luovutukseen - työsuhdeautojen luovutus on siitä suoraviivaista, että paperitöitä ei juuri ole. Asiakkaan kanssa käydään leasingyrityksen lähettämä luovutuslomake läpi, auto luovutetaan normaalisti, ja lomakkeeseen otetaan nimi. Sitten tuo lomake lähetetään parin muun paperin kanssa leasingyhtiölle. Tämä kävi helposti, ja pääsin perehtymään asiakkaitteni kontaktointiin. Ylimääräiseen selvittelyyn varaosapuolella kului tänään harmillisen paljon aikaa, enkä saanut kaikkia asiakkaita kontaktoitua, joihin olin ajatellut olevani yhteydessä - toivon mukaan huomenna saan enemmän asiakkaita kiinni. Tuntuu, ettei töistä viitsisi olla hetkeäkään poissa, jotta kaupat eivät mene sivu suun, mutta jossakin vaiheessa tietokone on vain laitettava kiinni.

#### *Tiistai 17.12.2024*

Päivä alkoi heti varaamallani koeajolla, jonka liikkeellelähtö kesti kuitenkin kauemmin kuin olin ajatellut. Kävimme myös muita autoja hieman läpi ennen koeajon alkua, ja lopulta koeajolle lähtöön kului yli puoli tuntia. Tämä jätti vain vähän aikaa valmistautua luovutukseeni, joka oli tunti vuoroni alkamisen jälkeen.

Itse luovutus meni mukavasti, mutta asiakkaalta kahden vaihtoauton tullessa molemmista oli ehtinyt velka mennä vanhaksi, eli velan määrä muuttua kauppasopimuksen solmimisen jälkeen. Kaikki paperit, sekä rahoitussopimus jouduttiin siis tekemään uudelleen, sillä en ollut huomannut tätä etukäteen. Voisin helpottaa elämäni tekemällä kaiken kattavan muistilistan paria päivää ennen luovutusta tehtävistä asioista - olen tehnyt itselleni ohjeet luovutuspäivää varten, mutta näin tällaisetkin lisätyöt estyisivät.

Loppupäivän aikana olin yhteydessä asiakkaisiini, ja päivitin paria tarjousta. Hävisin pari kauppaa, ja pari uutta työsuhdeautotarjousta lähti eteenpäin. Sain yhden autotilauksen leasingyhtiöltä, jonka kanssa työt on aloitettu jo kuukausia sitten. Tämä kauppa eteni aina jonkin soittolistan kylmäsoitosta koeajoon, ja siitä tarjouksen kautta kauppaan. Prosessin aikana käytiin muutamaakin eri vaihtoehtoa eri merkeiltä läpi.

Päivän päätteeksi vein uuden halliautomme, josta aiemmin päivällä otin valokuvat nettisivuillemme, sopivalle paikalle hallissa ja kytkin sen ylläpitolaturiin kiinni. Näin auton akku ei pääse tyhjenemään, vaikka virrat ovat käytännössä aina päällä. Autolle tarvitsee tehdä vielä avaimenperät sekä hintalappu, usein autot tuodaan halliin parin myyjän voimin - joku käy kuvaamassa auton, ja joku toinen hoitaa nämä asiat loppuun.

#### *Keskiviikko 18.12.2024*

Tänään otin tehtäväni kiinni, eli olen taas ajan tasalla kaikkien olemassa olevien asiakkaitteni kanssa. Soitin jälkisoiton maanantain asiakkaalle, jolle luovutin auton, eli kyselin kuulumisia ja varmistin jos olisin voinut olla vielä avuksi jotenkin.

Viikkopalaveri pidettiin poikkeuksellisesti tänään, ja keskiössä olivat tarjoukset. Tarjouksia on tehtävä, jotta niistä kertyvästä massasta tulee lopulta kauppoja. Olen tästä samaa mieltä, mutta koetan olla tekemättä tarjouksia vain niiden tekemisen vuoksi, jotta voin keskittyä laadukkaiden tarjousten tekoon potentiaalisille asiakkaille. Nähtäväksi jää tullaanko näitä seuraamaan pikkutarkasti kuten nyt, kun ensi vuonna provisioehtomme muuttuvat, vai vaikuttaako se tähän. Myös soittolistojen tärkeyttä, ja uusasiakashankintaa painotettiin - se on toki niin johdolle kuin meille myyjille tärkeää.

Loppupäivästä laitoin Automasterille tilaussopimuksen eilen saamastani vahvistetusta työsuhdeautokaupasta, ja sain tehtyä rahoitushakemuksen sekä kaupat toisestakin autosta. Nämä asiakkaat olivat alun perin käymässä liikkeessämme, kutsuin heidät vielä uudelleen viime torstaina koeajolle, ja nyt sopivan auton löydyttyä solmimme kaupat.

#### *Torstai 19.12.2024*

Aloitin päivän jälleen tälle päivälle Automasterilla merkitsemieni tehtävien parissa, eli olin aamupäivästä yhteydessä omiin asiakkaisiini varmistaen voisinko olla vielä avuksi ennen

joululomaani. Tilasin myös eilen myymälleni autolle kyydin - omassa varastossamme ei tällaista ollut, mutta juuri oikea yksilö löytyi Automaan varastosta. Teemme usein yhteistyötä kilpailijoiden kanssa siinä mielessä, että jos asiakkaalle juuri oikea auto löytyy muualta, pyydämme sitä. Vastavuoroisesti autamme muita, jos meillä on jokin auto, jota he olisivat myymässä - puolin ja toisin toki vain silloin kun oman yrityksen myyjillä ei ole kauppaa auki autosta. Sain myös soitettua joitakin puheluja soittolistalta, ja yhdelle lähetin suuntaa antavan tarjouksen vaikkei vielä ole edes varmaa sopiiko heidän yrityksensä autopoliitiikkaan tarjoamamme merkit. Tällä kuitenkin saan kerrytettyä omaa tarjouskantaani, ja siten toivon mukaan mahdollisia asiakkaita.

Ilmapäivällä kävimme ensi vuonna tulevia muutoksia läpi, provisiomalliimme tulee nimittäin muutoksia. Tämä herätti keskustelua koko myynnin henkilökunnassa, ja näitä asioita myyntipäällikkömme käy vielä ylemmän johdon kanssa läpi - tällä lailla päätöksiin voi koettaa vaikuttaa. Vajaa tunti ennen vuoroni loppua eräs asiakkaistani tuli myös sovitusti katsomaan autoutuutta, jota meillä ei vielä hänen aiemman käyntinsä aikaan ollut. En kuitenkaan saanut tästä vielä kauppaa kiinni, mutta uusi koeajo alustavasti sovittiin.

*Perjantai 20.12.2024*

Perjantai meni viimeistenkin tehtävien siivoamisessa, suljin tarjouksia asiakkailta, joilta en ole hetkeen saanut vastauksia, ja päivitin paria. Lähetin myös yhden uuden tarjouksen, joka asiakkaan mukaan kuulosti varteenotettavalta, hän käy koeajolla lomani aikana ja palaa asiaan tammikuussa.

Tälle päivälle olin varannut myös yhden koeajon tiistaina käyneen asiakkaani kanssa, mutta eri autolle. Se meni hyvin, ja palaamme asiaan, kun leasingyhtiöstä vastataan. Tein myös käytännön tehtäviä tänään hintalapun muodossa, sillä uudelle autollemme, jonka kuvasin tällä viikolla ei kukaan muu sellaista ollut ehtinyt tehdä.

*Viikkoanalyysi*

Viikon aikana tuli nyt konkreettisesti huomattua asia, jonka kanssa olen jonkin verran paininut, eli se, kuinka virittyneet aivoni jatkuvasti ovat pelkästään työtä varten. Tämä varmasti helpottaa, kun työhön tottuu, sillä tällä hetkellä tuntuu yhä hieman siltä, etten todella kuulu työpaikalle. Luulen tämän olevan luonnollista, sillä tämä ei johdu kollegoistani tai päälliköstämme, vaan yksinkertaisesti siitä, etten ole ollut mukana näin suuressa organisaatiossa aikaisemmin. Samalla tämän työn teko sekä sidosryhmiin yhteydessä olo helpottuu, kun toistoa tulee.

Tämä kuitenkin tarkoittaa sitä, että aivojen on vaikea osata aidosti levätä työvuorojen välissä. Minusta on hyväkin päästä päin sisällä sellaiseen paikkaan työn suhteen, että ajatukset

pyörivät niiden ympärillä pitkin päivää, sillä silloin jo päivän aikana mahdollisesti saa omaan tekemiseen uusia näkökulmia. Se kuitenkin heikentää palautumista, sillä koen itse huonoa omaatuntoa kokonaisen ruokatauon pitämisestä, vaikkei kukaan siitä mitään sanoisi – kun töitä riittää vielä päivälle, on hankalaa mielessään irtaantua puoleksi tunniksi niistä.

Stressiä arjessa kenties kaikista seikoista eniten aiheuttaa sihteeritoimintomme, ja se miten vajavaisesti tieto liikkuu. Autoja luovutettaessa tai sisään ostettaessa olemme tällä hetkellä vain sähköpostin varassa, eikä meiltä löydy mitään järjestelmää, jonka avulla tietäisi missä minkäkin auton suhteen ollaan menossa, onko kaikki varmasti hoidettu, vai pitääkö jollekin vielä lähettää jokin sähköposti. Vanhemmille kollegoille nämä toiminnot saattavat olla jo niin itsestäänselvyksiä, etteivät ne vaadi suurempia ponnisteluita, mutta itsestäni tuntuu, että jos tahtoisin olla kaikesta kaiken aikaa sataprosenttisen varma, pitäisi jokaisesta tekemästani asiasta aloittaa muistion mittainen tarkistuslista, jotta voisin varmuudella sanoa miten tilanne kehittyi.

Olen yrittänyt jonkin verran myös kirjoittaa siitä, kuinka automyyntiin arjessa aikaa kuluu yllättävän paljon yhtäkkiä ilmestyviin ongelmiin, jolloin keskittyminen herpaantuu siitä, mitä oli alun perin ajatellut tekevänsä. Ongelmana tässä sen lisäksi, että yksittäisten myyjien keskittyminen esimerkiksi omien asiakkaiden kontaktointiin tai uusasiakashankintaan keskeytyy, on myös se, että kauempana olevat, suuremmat ongelmat jäävät helpommin huomaamatta, mitä enemmän tällaisiin ”tulipaloihin” keskitytään (Oulasmaa & Pesonen 2024, 205). Toimipisteessämme ei ole riittävästi resursseja näiden arkisten asioiden hoitoon, niin että ne eivät väistämättä olisi ainakin osan ajasta myyjien omien työtehtävien kanssa päällekkäin, eli automyyntiin assistentille olisi oma paikkansa. Tuolloin myyjille jäisi enemmän aikaa olennaiseen, mikä vastaavasti parantaisi tehokkuutta, kun työnteon edellytykset muuten ovat kohdillaan.

Käytännön asioiden tahmaisuuden lisäksi toki oma suoriutuminen aiheuttaa stressiä, sillä en ole päässyt omiin tavoitteisiini. Tätä pidän kuitenkin positiivisena stressinä, sillä mikään ei ole niin palkitsevaa tavoitteellisessa tekemisessä, kuin nimenomaan tavoitteisiin pääsy tai niiden ylittäminen. Palautuminen on toisaalta tämän vuoksi hankalampaa, sillä viikonloppuisinkin mielessä saattaa pyöriä työntekeä, jos viikolla itselleen asettamiin tavoitteisiin ei ole päässyt. Oman pään sisällä asioiden pyöritteleminen toki helpottaa parhaiten toisten seurassa, minkä vuoksi oman jaksamisen rajoissa pyrin socialisoitumaankin vapaa-ajalla, näkemään ystäviä ja urheilemaan edes suhteellisen säännöllisesti.

### 3.6 Viikko 6: Vuorovaikutustaidot

#### *Viikkosuunnitelma*

Viikolla kuusi, eli lomani jälkeisellä viikolla pidän silmällä vuorovaikutustaitojani. Ne ovat aivan tekemisen keskiössä myyntityössä, minkä takia onkin tärkeää kiinnittää huomiota siihen

millä tasolla ne nyt ovat, sekä mahdollisimman hyvin siihen miten ne ovat kehittyneet työssä, sekä mitä kehitettävää vielä löytyy. Ilman vuorovaikutustaitoja ei asiakkaiden kanssa pääse tärkeimpien asioiden ytimeen, sillä automyynti on kuitenkin pitkälti ratkaisumyyntiä. Tämä tarkoittaa sitä, että on syytä päästä aina tuntemaan asiakas ja hänen tarpeensa mahdollisimman hyvin.

#### *Tiistai 7.1.2025*

Kävin ennen tätä tiistaita töissä 28. lauantaina, sekä 3.1. perjantaina. Tänä tiistaina edistin muutamia liidejä ja asiakkuuksia, jotka olin saanut lauantaina alkuun, ja aloitin töissäkin tekemiseni raportoinnin päälliköllemme. Tämä johtuu siitä, että hitaan aloitukseni takia myyntilukuni eivät ole toivotulla tasolla, minkä vuoksi myyntipäällikkömme aloitti yhteisymmärryksessä kanssani seurannan. Tämän tavoitteena on se, että tarkastelemme tekemisiäni tarkemmin, jotta onnistumisia saataisiin, sillä tappiollinen työntekijä ei tietenkään ole työnantajalle hyväksi. Näen itse tämän pelkästään hyvänä asiana, sillä tavoitteeni on saada lisää kauppaa ja onnistua tässä toimipisteessä, eikä tämän parempaa mahdollisuutta ole. Nyt siis selviää, riittääkö se, että yritän parhaani niillä resursseilla mitä minulla on.

Esimerkkinä tästä raportoinnista, tämän päivän päiväkirjamerkintä on nyt tässä listattuna muistiinpanojeni tapaan:

- 2 liidiä Automasterilta kontaktoitu
- 1 liidi Kian järjestelmästä, kontaktoitu
- Kaikille koeajot varattu
- 1 tilaussopimus tehty syksyllä alkaneesta asiakkuudesta
- 18 omaan asiakkaaseen yhteys
- 2 tarjousta päivitetty asiakkaille
- 1 kokonaan uusi tarjous
- 1 puhelu vastaanotettu, siitäkkin tarjous leasingyhtiöön
- 5 kylmäsoittoa soittolistalta

Tämä siis esimerkkinä siitä, mitä tulen raportoimaan seurantajaksoni ajan, joka kestää seuraavat kolme kuukautta. Pyrin tällä pääsemään tekemiseni, ja siinä mahdollisesti piileviin ongelmiin käsiksi vielä sittenkin, kun päiväkirjamerkintäni ja opinnäytetyö ovat valmiita.

#### *Keskiviikko 8.1.2025*

Aamupäivä kului eilisen koeajoni palautumisen jälkeen koeajajan kanssa yksityisleasingiä läpi käyden, minkä jälkeen oli viikkopalaverin aika. Kävimme läpi alkaneen vuoden tavoitteita, ja sitä, millä eväin siihen tullaan pääsemään. Uudet merkit pisteessämme, etenkin Kia, tulevat

toivon mukaan auttamaan volyymin kasvattamisessa, samoin kuin siirtyminen kohti sekamyyn-  
tiä - nyt kaikkia myyjiä rohkaistaan myymään kaikkia merkkejä, sekä vaihtoautoja, sekaisin.

Iltapäivällä asiakas, jonka kanssa marraskuusta asti kauppaa on tehty, saapui allekirjoitta-  
maan kauppasopimuksen. Tämän tapaamisen aikana eilen sopimani koeajo meni sivu suun,  
sillä ajaja saapui etuajassa. Kollegani otti tämän hoitaakseen, sille ei voi mitään. Ilta-  
päivästä kävin myyntipäällikön kanssa tarjouksiani ja toimintatapojani Automasterin suhteen hieman  
tarkemmin läpi, jotta keskityn varmasti olennaiseen, eli tuoreimpien tarjousten kontaktoin-  
tiin ja asiakassuhteiden ylläpitoon.

#### *Torstai 9.1.2025*

Kolmas päivä seuranta myyntipäällikkömme kanssa alkoi, ja siirryimme nyt yksinkertaisem-  
paan Excel-taulukoon. Tässä taulukossa ovat vain yrityksen ja oman tekemiseni kannalta kes-  
keisimmät asiat - liidit, asiakashankinta esimerkiksi soittolistojen kautta, tarjoukset, sekä  
kaupat. Näitä seurataan viikkotasolla, jotta nähdään, onko tavoitteisiin päästy.

Aamupäivällä keskityin omien asiakkaitteni kontaktointiin, ja sain muutaman tarjouksen teh-  
tyä. Vanha asiakas kesältä otti uudelleen yhteyttä, mikä oli mukava yllätys. Puolen päivän ai-  
kaan oli maahantuonnin palaveri uuden mallin lanseeraukseen liittyen, joka tapahtuu tämän  
päiväkirjan viimeisellä viikolla. Siitä odotetaan suurta asiakasvirtaa, joka on tarkoitus kääntää  
onnistuneiksi kaupoiksi.

Ilta-  
päivällä sain otettua pariin liidiin yhteyttä, ja laskin tarjouksia. Tuntuu, että tänään sai  
tehtyä oikeaa asiaa, ja työmäärä oli suhteellisen tasaista. Vielä loppupäivästä soitin muuta-  
man kylmäpuhelun soittolistalta, ja palvelin ihan vuoroni lopussa lattia-asiakkaan, tästä yksi  
koeajo lisää lauantaille.

#### *Perjantai 10.1.2025*

Päivä meni tänään hyvinkin flow-tilassa, sain paljon omia asiakkaita kontaktoitua, useamman  
tarjouksen tehtyä tai päivitettyä, ja useampi asiakas tuntuu olevan lähellä kauppooja. Nyt on  
vain tehtävä se, minkä voi, jotta kaupat tehtäisiin juuri meidän välillämme. Sain myös vietyä  
loppuun työsuhdeautokaupan, joka muiden tämän viikkoisten kauppojen lailla alkoi jo marras-  
kuussa.

#### *Lauantai 11.1.2025*

Olin tällä viikolla lauantai-  
vuorossa, vaihdoimme kollegani kanssa yhden lauantai-  
vuoron kes-  
kenämme, jotta ensi viikon vapaa-ajan suunnitelmani voivat täyttyä. Tämä kollegoiden kanssa  
vuorojen vaihto on ainoa tapa järjestellä omia tekemisiä, jos niin on tarpeen, sillä myynti-  
päällikkö ei puutu vuoroihimme lähtökohtaisesti ollenkaan. Tästä poikkeuksena esimerkiksi

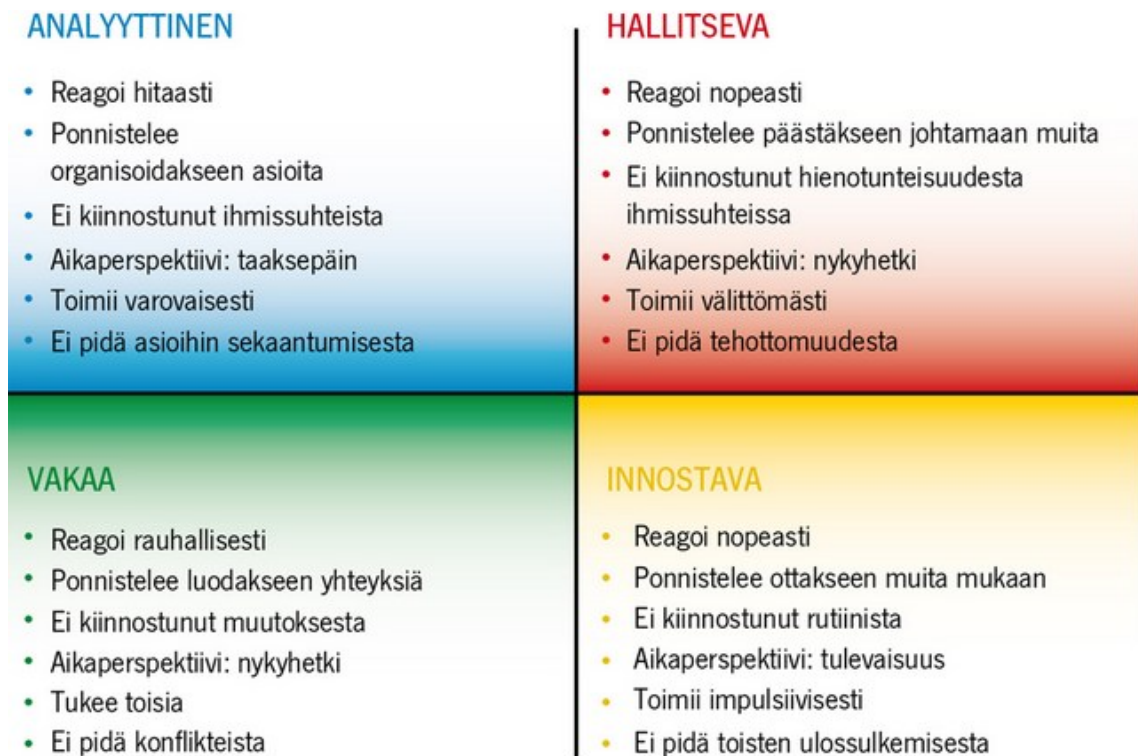
tuo kahden viikon päästä oleva uuden mallin lanseeraus, jolloin lauantainakin pyritään pitämään mahdollisimman hyvin myyjät töissä.

Tämä lauantai meni aamupäivästä eteenpäin hyvin nopeasti. Tyhjää aikaa ei ollut käytännössä lainkaan, vaan koko päivän sai hoitaa koeajoja, niin omia, spontaanisti ilmestyneitä asiakkaita, kuin kollegoiden, jotka eivät tänään töissä olleet, asiakkaita. Odotin tarkoituksella, että liikkeemme sulkee, jotta ehdin vielä ylitöinä lähettää yhden tilaussovimuksen allekirjoitettavaksi asiakkaalle, sain siis vielä viikon loppuun yhden kaupan.

### *Viikkoanalyysi*

Viikon teema, vuorovaikutustaidot, oli siinä mielessä osuva valinta, että pääsin olemaan asiakkaiden kanssa enemmän ja suuremmin tekemisissä tällä viikolla, kuin aiempina viikkoina yhteensä. Lähes koko viikon tuntui siltä, että ihmiset ovat tosissaan autoasioidensa kanssa, ja sain ihmisiin hyvin yhteyttä. Monen asiakkaan kanssa pääsin sille tasolle, että kasvokkain tapaamisissa hymyilytti, eikä tarvinnut puhua pelkkää asiaa, ja asiakkaat vastailivat lähtökohteisesti hyvin puhelimeen. Kuten myyntipäällikkökin on sanonut, puhelin on tärkeimpiä työkalujamme, ja minun on oltava samaa mieltä - asiat ovat usein helpompia selittää, keskustelu tuntuu henkilökohtaisemmalta, ja sähköpostitse kenties pidemmän viestiketjun vaativan asian saa minuuteissa selväksi.

Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on myös yksi suurimmista syistä, että ylipäänsä hakeudu in myyntitehtäviin. Pidän siitä, että pääsen keskustelemaan erilaisten ihmisten kanssa, näkemään erilaisia näkemyksiä, ja ratkomaan ongelmia, jotka kaikilla ovat hieman erilaisia. Tämä vaatii kuitenkin ennen kaikkea myös sopeutumistaitoa, eli juuri sitä, että kaikkien kanssa tulee toimeen. On ymmärrettävä, miten erilaisten ihmistyyppien kanssa on keskusteltava, ja mukauduttava siihen. Parhaimmillaan tämä tulisi kuitenkin tehtyä niin, ettei oma persoona kärsi, vaan sen saa samanaikaisesti tuotua esille. Löysin näiden eri ihmistyyppien tunnistamiseen hyvinkin perusteellisen kirjan Thomas Eriksonilta, joka kiteyttää kuviossa 2 erilaiset käyttäytymismallit hienosti.



Kuvio 2: Käyttäytymismallit (Erikson 2014)

Erikson on kirjassaan avannut kaikkia eri käyttäytymismalleja muun muassa piirteiden avulla, ja selittää myös, miten he näkevät maailmaa. Esimerkiksi ”vihreät tyytit”, eli tässä taulukossa vakaat henkilöt, ovat arjessa se huomaamattomin, mutta samalla kenties yleisin tyyppi. (Erikson 2014). Tällaiset henkilöt saattavat olla liiallisuusiinkin asti kilttejä, jotta muut pitäisivät heistä, mutta toisaalta he eivät koskaan aiheuta ongelmia, ja pitävät siitä, ettei ympärillä ole turhaa dramaattisuutta. Näen itse Eriksonin kertomuksessa vihreistä ihmisistä paljon itseäni muutama vuosi sitten, joskin olen itse päässyt hieman jo pois siitä, että *kaikkien* pitäisi ehdottomasti pitää minusta. En näe ylimääräistä vaivaa sen eteen, että joka ikinen henkilö pitäisi minusta ylitse muiden, mutten toki ole myöskään kenellekään tahattomasti ilkeä. Vihreiden henkilöiden kanssa on myös kenties helpointa käydä kauppaa, sillä he ottavat tiedon mielenkiinnolla sisään, kysyvät vain kysymyksiä, joilla on heille todella merkitystä, ja tekevät faktojen pohjalta järkeviä valintoja.

Muutkin näistä kolmesta käyttäytymismallista ovat niin yleisiä, että jokaisen laisia ihmisiä tulee viikoittain töissä vastaan. Olen osannut mielestäni jo kiitettävällä tasolla mukautua näihin erilaisiin ihmisiin, mutta koen että Eriksonin kirjan perinpohjaisuudesta voi aidosti olla hyötyä toki näiden ihmisten tunnistamisessa, mutta myös siinä, kuinka keskustelut voi parhaiten erilaisten ihmisten kanssa kääntää kaupallisiksi. Esimerkiksi vakaan ihmistyyppin kanssa keskustelu tuntuu jo nykytilanteessa helpolta - stereotyyppisesti tällainen asiakas voisi olla kiinnostunut perinteisestä polttomootoriautosta, joka palvelee hänen ja mahdollisesti perheen

tarpeita. Hänelle tärkeää on henkilökohtainen yhteys myyjään, eli todennäköisesti autojen teknisten tietojen ja talvirenkaiden alennuksen sijaan päästään juttelemaan omasta arjesta ja henkilökohtaisista kokemuksista. Silloinkin kun tällaisen ihmisen kanssa vuorovaikutus kääntyy itse kaupan tekoon, tuntuu se enemmän epämuodolliselta, ja rennolta. Hallitsevan ihmistyyppin kanssa sen sijaan päinvastoin tilanteet ovat usein stressaavia ja vaativat nopeaa reagointia. Stereotyyppisesti tällainen asiakas on todennäköisesti kilpailuttamassa tarjouksia eri liikkeiden välillä, ja tahtoo mahdollisimman tehokkaasti itselleen parhaan ja edukkaimman vaihtoehdon. Tällaista ihmistä ei kiinnosta ystävystyminen myyjän kanssa, vaan kaupan nopea hoito alusta loppuun. Kun tunnistan tällaisen asiakkaan, vien yleensä tarjouksen jo alusta alkaen myyntipäällikkömme tarkasteltavaksi, jotta asiakkaalle saadaan mahdollisimman hyvä tarjous ja nopea vastaus. Tärkeää on sitouttaa asiakas meihin, jotta asiakas saadaan tehokkaasti palveltua, eikä kauppa mene liikkeiden väliseksi huutokilpailuksi kuluttaen kaikkien resursseja.

### 3.7 Viikko 7: Palkitseminen

#### *Viikkosuunnitelma*

Viikon aiheena on palkitseminen, eli pyrin pohtimaan motivaatiotani, sekä työntekoani provision kantilta. Loppujen lopuksi, töissä käydään vähintäänkin osittain sen vuoksi, että siitä tietää elannon. Hidas aloitukseni on näkynyt seurannan aloituksen lisäksi myös palkkakuiteisani, eikä se toki itseä motivoi, jos palkka on alhainen, vaikka töitä tekee parhaansa mukaan. Provisioehtomme muuttuivat vuodenvaihteessa, eivätkä muutokset ole olleet yhdenkään kollegani mielestä parempaan suuntaan. Yritän siis työn teon ohella kiinnittää tavallista herkemmin huomiota palkitsemiseen liittyviin keskusteluihin, joita työpaikalla saattaa viikon aikana syntyä, tai aloittaa niitä itse, mielipiteitä kerätäkseni.

#### *Maanantai 13.1.2025*

Tänään oli kiireinen päivä, sillä olen sopinut samalle päivälle kahden auton luovutukset. Kummallekin asiakkaalle tämä oli sopivin päivä, ja olen parina kertana aiemminkin tehnyt näin. Ensimmäinen luovutus oli kello 10, mutta aikaa kului myös siihen, että hain tämän kauempaa saapuneen asiakkaan rautatieasemalta. Näin en ole ennen toiminut, mutta tämä saattoi päivää sulavammin eteenpäin. Luovutuksessa asiakas kysyi muutamankin kysymyksen, joihin en ollut osannut varautua, tämä kun oli ensimmäinen lava-auto, jonka luovutin. Hyötyautopuolen kollegani sanoi, ettei sen luovutus sen monimutkaisempaa ole, mutta toki kaikki asiakkaatkin ovat erilaisia.

Luovutusten välissä ehdin soittaa parille asiakkaalleni, joiden kanssa kaupankäynti on aktiivista, toiselle haettiin rahoitusta ja toiselle päivitin tarjouksen, ja tein vertailun vuoksi toisen. Sitten alkoi päivän toinen luovutus, kahden jälkeen. Tämä oli miellyttävä luovutus,

asiakkaiden kanssa sai olla rennosti, ja jutella kuin ei asiakaspalvelutilanteessa oltaisikaan koko aikaa. Tietenkin tärkeät asiat käytiin läpi tarkasti, mutta tietty rentous oli mahdollista pitää koko luovutuksen ajan läsnä. Tämän jälkeen ehdin vielä olla toiseen asiakkaaseeni yhteydessä, ja tehdä tarjouksen, josta todennäköisesti ei valitettavasti tule kauppaa - tarpeeksi edullista autoa ei enää löydy varastosta.

#### *Tiistai 14.1.2025*

Työpäiväni oli tänään melko rauhallinen viime päiviin verrattuna. Yritin ottaa mahdollisimman moneen omaan asiakkaaseeni yhteyttä, mutta tänään kovinkaan moni ei vastannut. Sain pari uutta liidiä hoitoon, ja jopa yksi soittolistalta tavoittamani asiakas tahtoi tarjouksen - näin ei lähellekään joka kerta tapahdu. Annoin yhden lauantaina sovitun koeajon ajoon, ja tapasin yhden asiakkaani, jonka kanssa olimme tähän asti keskustelleet vain sähköpostitse. Jouduin myös jäämään hieman ylitöihin, sillä vain vajaata kymmentä minuuttia ennen vuoroni loppua sain liidin, jonka otin hoitaakseni. Tein alustavan tarjouksen valmiiksi, ja pyrin myyntipäällikön avulla lähettämään sen heti aamulla asiakkaalle.

#### *Keskiviikko 15.1.2025*

Heti päivän alkuun kävelin myyntipäällikön puheille, ja teimme mahdollisimman hyvän tarjouksen eilen ennen lähtöäni aloittamaani tapaukseen. Tämän jälkeen hankkiuduin ajan tasalle päivän tekemisistäni, ja suuntasin viikkopalaveriin. Kävimme hieman läpi sitä, miten vuosi on lähtenyt käyntiin, ja tulevia kampanjoita. Päivän mittaan soitin muutaman tällä viikolla aloitetun tapauksen läpi, ja sain tehtyä kolme uutta tarjousta. Iltapäivän aikana sain myös todennäköisesti yhden vaihtoautokaupan. Tämän asiakkaan kanssa olen ollut tekemisissä jo pitkään, ja tarjonnut useaa eri ajoneuvoa. Olemme tehneet muutaman rahoitustiedustelunkin, ja nyt viimein näyttää siltä, että Helsingin toimipisteestämme löytyi sopiva auto. Varasin hänelle eilen sinne koeajon, ja nyt sain lähettää tilaussopimuksen allekirjoitettavaksi. Annoin vielä kaksi autoa koeajoon, ennen kuin päivä päättyi.

#### *Torstai 16.1.2025*

Aloitin päivän sähköpostien läpikäynnillä, minkä jälkeen tarkastin Automasterin tarjousvälehdeltä jälleen tuoreimmat asiakkaat. Olen tässä kuussa alkanut priorisoimaan asiakkaita entistä enemmän sen mukaan, kuinka kauan tarjouksen lähettamisestä on. Aiemminkin pidin huolen siitä, että olen aktiivisesti heihin yhteydessä viimeistään seuraavana päivänä, mutta olen nyt jättänyt ”kylmemmät”, eli asiakkaat, jotka eivät vaikuta kovin kiinnostuneilta, takalalle, jotta saan mahdollisimman paljon uusia liidejä ja tarjouksia tehtyä mahdollisesti ”kuumemmille”, eli todennäköisemmille asiakkaille. Muuta vaihtoehtoa ei ole, sillä minun on saatava volyyymiä tekemiseeni, jotta lopulta kauppatavoitteet täyttyisivät kappalemäärällisesti. Sain vaihtelevalla menestyksellä asiakkaisiini yhteyden, mutta sain kuitenkin tehtyä myös

muutaman uuden tarjouksen. Kävin myös kuvaamassa uuden esittelyautomme, jotta se saadaan myyntiin verkkosivuillemme, ja halliin esille. Ensi viikolla on juuri tuon mallin lanseeraustilaisuus loppuviikosta, eli auto saapui juuri oikeaan aikaan.

#### *Perjantai 17.1.2025*

Viikon päätteeksi kävin pitkälti läpi tehtäviä työpöydältäni, ja suljin lopullisesti ne, jotka ovat jääneet sinne turhaan. Tällä tarkoitan asiakkuuksia, joissa asiakas ei ole enää vastannut toistuvista, eri kanavia pitkin tehdyistä yhteydenotoista huolimatta. Nämä saadaan aina avattua uudelleen, jos asiakas yhtäkkiä aktivoituu, mutta tällaisten tehtävien pitäminen työpöydällä laskee tehokkuutta huomattavasti, kun itsestäkin tuntuu, että tekemistä on enemmän. Tuoloin ei välttämättä saa kaikkea mahdollista energiaa suunnattua todennäköisempiin kauppoihin. Saimme tänään yhden merkin maahantuonnista lisätukea tiettyjen mallien kauppoja varten, joten päivitin tarjouksia ja soittelin näille asiakkaille. Tuoreempiin tarjouksiin lisäsin itselleni muistutuksen, että tuo lisätuki on olemassa, jos asiakkaat ryhtyvät tinkimään. Teimme myös toimipisteen laajuisesti työvaatetilauksen, tämä tehdään vuosittain.

#### *Viikkoanalyysi*

Viikon aikana en ehtinyt kovinkaan paljon keskittymään itse palkitsemisen pohdintaan, sillä kaikki keskittyminen menee tällä hetkellä pitkälti itse työn tekoon mahdollisimman tehokkaasti. Osana koko konsernin laajuisia säästötoimenpiteitä kuitenkin vuodenvaihteessa myös provisiomalliin tehtiin muutoksia, mikä herätti myyjissä lähes pelkästään negatiivisia tunteita. Toimipisteestä, jossa itse työskentelen, ei ole yhtäkään myyjää toistaiseksi lähtenyt, mutta närkästystä muutos on toki herättänyt. Itse yritän lähtökohtaisesti tehdä parhaani tuosta muutoksesta riippumatta, sillä olen urallani niin alkuvaiheessa, että kaikki saatu kokemus on tärkeää. Sen lisäksi, jos myynti ei suju, tarkoittaa se provisiomallin yksityiskohdista riippumatta sitä, että palkka ei ole kovin korkealla tasolla. Jokainen kauppa mikä on mahdollista tehdä, tehdään, eli lähinnä provisiopalkkaus tässä työssä muistuttaa ja kannustaa lisämyyntiin, eli asiakkaalle mahdollisesti hyödyllisten lisävarusteiden tai -palveluiden myyntiin. Tähän kuuluvat esimerkiksi autoihin paikallisesti asennettavat varusteet, kuten vetokoukut, lisälämmittimet tai talvirenkaat, mutta myös huoltosopimukset, rengaspalvelut ja muu vastaava arkea helpottava palvelu.

Palkitsemistapoja on useita, mutta niistä automyyntiin vakiintunut pääpaino on rahallisessa palkitsemisessa. Provisiot ja bonukset ovat osana kuukausittaista tekemistä, ja näiden lisäksi yrityksessä, jossa itse työskentelen, on auto osana työsuhte-etuja. Muita, muuten kuin suoraan rahassa mitattavia palkkioita olisivat esimerkiksi lomat, työympäristön mukavuustekijät sekä aktiviteetit kollegoiden kanssa, kuten virkistämispäivät yhdessä. (Aamu Partners 2024.) Tuntuu, että työpaikallamme on suhteellisen hyvä yhteishenki, ja jokapäiväisessä keskustelussa seikka, joka usein nousee esille, on itse proviisio- ja bonusmalliin turhautuminen.

Järjestelmään tehtiin jo vuodenvaihteessa muutoksia, ja tammi-helmikuun taitteessa uudelleen, ja nämä ovat närkästyttäneet kollegoitani. Nyt, kun ollaan tilanteessa, jossa työntekijät pohtivat työpaikan tai alan vaihtoa rahallisen tilanteen takia, lienee turhaa pohtia muita palkitsemiskeinoja - työntekijä ei virkistysilloilla tai taukotilan biljardipöydällä tee mitään, jos palkka ei riitä elämiseen. Aiemmin syksyllä, ennen provisiomallin muutosta nostimme kyllä pikkujoulujen muodossa kiinnostuksen työyhteisön yhteisen tekemisen tiimoilta esille, mutta ainakaan tämänhetkinen tilanne ei anna monelle aihetta tai välttämättä kiinnostustakaan ajatella moista.

Vaihtuvuus alalla, ja myös ketjussa, jossa itse työskentelen, on suhteellisen korkeaa. Ihmiset vaihtavat alan sisällä työpaikasta toiseen, eli sitoutuneisuutta ei välttämättä sillä lailla autoalalla ole, kuin voisi olla. Tämä puolestaan voi tehdä työstä osittain vähemmän tehokasta, kun aikaa menee aina paikkaa vaihdettaessa uuteen paikkaan tutustumiseen ja mahdollisesti koulutukseen. On ymmärrettävää, että Autoliike X kokee tarvetta muokata provisiomallia siten, ettei se olisi yhtä raskas kulu, mutta erä case Juhani Kauhasen kirjassa herätti huomioni - eräs autoalan yritys olikin päättänyt maksaa alan keskimääräistä tasoa 10 prosenttia parempaa palkkaa. Kun tämän yrityksen kulurakennetta verrattiin muihin alan toimijoihin, joilla palkkataso oli hieman matalampi, ei henkilöstökustannuksissa kokonaisuudessaan ollut käytännössä eroa (Kauhanen 2015, 111). Tätä yhtä esimerkkiä ei tietenkään voida pitää ainoana totuutena, mutta pitäisin tätä ainakin itse pitkällä aikavälillä todennäköisesti parempana ratkaisuna, kuin palkkauksen heikentämisen. Ainakin näin ruohonjuuritasolta katsottuna vaikuttaa siltä, että nykyinen provisiomalli aiheuttaa kollegoissa närkästystä ja turhautumisen tunteita, mikä ei varmasti heijastu työntekoon positiivisella tavalla.

### 3.8 Viikko 8: Tiimityöskentely

#### *Viikkosuunnitelma*

Päiväkirjan viimeisellä viikolla kiinnitän huomiota tiimityöskentelyyn, niin toimipisteemme sisällä, kuin mahdollisuuksien mukaan sidosryhmiemme kanssa. Automyynti on yksilölaji, mutta jotta kaikki saisivat työnsä tehtyä mahdollisimman asiakasystävällisesti ja tehokkaasti, on terve tiimityöskentely tarpeen. Jos kaikki pitävät huolen ainoastaan itsestään, arjesta tulee hankalaa, ja erimielisyyksiä toimintatavoista tulee varmasti.

#### *Tiistai 21.1.2025*

Tänään oli perinteisesti viikkopalaverin aika, pureuduimme luovutuksiin johtaviin käytäntöihin yhdessä varustelijamme kanssa, jotta pelisäännöt saataisiin kaikille selkeiksi. Mielestäni palaveri ei juuri tuottanut uusia näkökulmia tai tuonut uutta tietoa esille, mutta näitä asioita on aina hyvä kerrata. Tämä on erityisen tärkeää nyt ja lähitulevaisuudessa, sillä toimipisteemme myyntivolyymien odotetaan kasvavan paljon tänä vuonna, mikä tarkoittaa sitä, että arjen on

sujuttava. Muilta osin viikko lähti hitaasti käyntiin, tänään luovutin viime viikolla Helsingin varastosta myymäni vaihtoauton, koetin saada yhteyden asiakkaisiin, joille viime viikolla tein tarjouksia, ja soitin kymmenen kylmäsoittoa, joista yksikään ei johtanut jatkotoimenpiteisiin, kuten tarjoukseen tai koeajovaraukseen. Liidejä sain käsiteltäväksi yhden, joka ei sekään vielä tänään tuottanut mitään.

#### *Keskiviikko 22.1.2025*

Tämä päivä tuntui lähtevän hitaasti käyntiin, mutta lopulta tekemistä riitti - eilen alkaneen uuden kampanjan tiimoilta tuli eri kanavista useitakin liidejä, joita sain itsekin hoitaakseni. Hyvän esimerkin päivien erosta antaa se, että eilen en saanut tehtyä yhtäkään tarjousta, tänään tein niitä neljä. Kylmäsoittojen teko jäi tänään todella vähälle, sillä aikaa ei yksinkertaisesti aamupäivän jälkeen ollut - tähän kuitenkin kiinnitetään huomiota niin paikallisesti, kuin konsernitasonkin, sillä soittolistojen seuraaminen on helppo tapa seurata asiakashankintaa. Iltapäivällä palvelin vielä asiakkaan, jonka kanssa eilen sovin kaksi koeajoa - heidän palvelemisensa jatkuu vielä tarjouksen teon muodossa.

#### *Torstai 23.1.2025*

Tänään oli sinänsä ikävä päivä, että paine saada kauppaa aikaiseksi tuntuu kasvavan, mutta omista tekemisistä huolimatta kaupat eivät ole lähempänä. Kävin läpi lähiaikoina tekemiäni tarjouksia, ja monella on jonkinlainen mietintä käynnissä, eivätkä asiakkaat tunnu olevan valmiita tekemään nopeita päätöksiä. Sain muutaman tarjouksen tehtyä tai päivitettyä, ja lähetettyä asiakkaille. Järjestin myös kaksi koeajoa, joista toiselle sain tehdä tarjouksen juuri siitä autosta, jolla hän ajoi - odotan senkin kohdalla vielä maahantuonnista lisätietoja, jotta tarjouksesta saataisiin lisävarusteiden osalta juuri asiakkaan toiveita vastaava.

#### *Perjantai 24.1.2025*

Aamupäivä meni omien tehtävien läpikäyntiin, sekä koeajon järjestämiseen. Koeajo oli kuitenkin kollegan asiakas, mutten jostain syystä ollut tätä huomannut koeajoa hänelle varatesani. Autamme toisiamme tarvittaessa, mutta kollegani olisi ollut vapaana, eli käytin aikaani asiakkaaseen, jota en edes pääse palvelemaan loppuun asti. Tämä johtui uuden koeajojen varausjärjestelmän käyttöönotosta - näyttää siltä, että se mielivaltaisesti merkitsee ajoja myyjille, jotka eivät niitä ole millään tapaa hyväksyneet. Joudumme siis tehostetusti näiden osalta kommunikoida keskenämme, jottei omaa työaikaamme hukata ja asiakkaidenkin asiointia hankaloiteta. Päivän mittaan sain palveltua eteenpäin kolmea tai neljää uudesta kampanjastamme kiinnostuneita, kaksi heistä koeajoi auton ja kahden kanssa aloitin vasta keskustelun. Molemmille sain tehtyä tarjouksen, mutta kumpikaan ei suostunut tekemään kauppaa välittömästi - toivon mukaan huomenna saan vielä nämä asiakkaat kiinni, sillä viikkoon ei ole mahtunut yhtäkään kauppaa.

*Lauantai 25.1.2025*

Tänään on päiväkirjamerkintöjeni viimeinen päivä, ja samalla uuden mallin lanseeraustapah-tuma. Tekemistä riitti, en enää puolessavälissä päivää ehtinyt laskea, montako koeajoa jär-jestin, ja sain muutaman tarjouksenkin tehtyä. Ihmisiä kävi myös vain tarkastelemassa autoa esittelytilassamme, ja kaikille heille jaoin käyntikorttini, ellen saanut heidän luvallaan lähet-tää jo valmiiksi sähköpostia jatkotoimenpiteistä. Kokonaisuudessaan päivä oli onnistunut, mutta toisen merkin kampanjamallimme ehtivät loppua, eli niitä en saa myytyä asiakkaille, joille tarjouksia on vielä auki. Heille minun on koetettava tarjota jotakin muuta.

### *Viikkoanalyysi*

Viikon teema tuli sinänsä hyvin esille, sekä testattua, sillä maanantaina alkaneen kampanjan tiimoilta tuli yhteistyötä tehdä toimipisteiden välilläkin aktiivisesti. Lanseerasimme siis tiet-tyjä automalleja koskevan kampanjan, jonka myötä niitä sai markkinaan nähden todella edul-lisesti. Kampanjamallit myytiin loppuun viikon aikana, ja vaikka omat asiakkaani hidastelivat autojen kanssa, olin itsekin yhteydessä moneen eri toimipisteeseen selvittääkseni autojen ti-lannetta. Autoja löytyi siis kautta maan monesta eri toimipisteestämme, ja kaikki saavat myydä tuotteita muiden toimipisteiden varastoista. Tässä tulee kuitenkin olla yhteydessä nii-hin toimipisteisiin, joissa autot sijaitsevat, sillä inhimillisten virheiden takia autot saattavat esimerkiksi olla vielä myytävänä internetissä, vaikka todellisuudessa ne olisi jo myyty. Myös koeajojen järjestäminen vaatii yhteydenottoa toimipisteeseen, jossa auto on ja ajo järjestet-täisiin, sillä muuten voi syntyä kiusallisia tilanteita. Tällainenkin tällä viikolla nähtiin, kun toi-sesta toimipisteestä oli meidän autollemme varattu koeajo, ja vaikka hänelle ilmoitettiin, ettei tuo aika käy, hänen asiakkaansa silti saapui ”sovittuun” aikaan paikalle, ja tuohtui kun auto ei ollut paikalla. Tällaiset käytännön asiat ovat juuri ne, joissa yhteistyön on toimittava, sillä muutoin arki ei yksinkertaisesti suju.

Sanoisin, että käytännön asioiden kohdalla tiimityöskentely niin omassa toimipisteessämme, kuin koko ketjun Suomen toimintojen osalta, on hyvällä mallilla. Tietenkin yksittäisiä väärin-ymmärryksiä ja ylilyöntejä tulee, mutta kokonaisuudessaan arki toimii hyvin. Suurempana on-gelmana pidän sitä, että joidenkin toimintojen kohdalla ei oikein olla varmoja siitä, kenelle tehtävät kuuluvat. Näillä tarkoitan nimenomaan asioita, jotka monessa autoalan yrityksessä kuuluvat autosihteerin tehtäviin - esimerkiksi autojen siirtely ja esittelytilan huolenpito ovat asioita, joiden on sovittu olevan yhteisiä myyjien hoitamia asioita, mutta se *kuka* ne hoitaa, on usein kysymysmerkki. Työhön liittyvää oman tekemisen ja ajan hallinnan tunnetta vahvis-taa se, että kaikki työyhteisön jäsenet ovat perillä yhteisistä tavoitteista, sekä niin omista kuin muiden tehtävistä. (Järvinen 2008.) Toisinaan turhautumista tuottaa jo pelkästään se, että näitä tehtäviä tulee tehtäväksi silloin, kun on ehtinyt rakentaa itselleen päivän aikatau-lun ja agendan, jolloin aikataulu ja omat tekemiset saattavat väistämättä muuttua. Toisaalta

asiakkaat tulevat aina prioriteeteissa ensimmäisenä, mutta tuolloin nämä tukitehtävät jäävät jonkun muun tehtäväksi, ja dominoefekti turhautumisessa ja siinä, että asioita jää tekemättä, voimistuu. Jos ketjumme liikkeisiin ei aiota palkata automyyntin assistentteja, olisi meidän saatava jonkinlaiset, tarkemmat pelisäännöt tukitoimintojen hoitamiseen, sillä tällä hetkellä se rajoittuu siihen, että joku hoitaa ne. Joillakin myyjillä on nimetyt, ”omat” esittelyautot, joista huoli on pidettävä, mutta muutoin tuntuu, että esittelyautojenkin huolenpito toimii sillä periaatteella, että niitä viimeiseksi ajattanut tai ajanut myyjä hoitaa pesun ja latauksen tai tankkauksen, jos ehtii ja muistaa. Sille, että kaikki tukitoimia vaativat asiat jokainen myyjä kävisi päivittäin läpi, ei yksinkertaisesti ole aikaa.

#### 4 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyön päiväkirjaraportointivaihe oli itselleni antoisaa aikaa. Omalla tavallaan on stressaavaa pitää näinkin tarkasti itsestään kirjaa, mutta toisaalta se mahdollisti itselleni sen, mistä koko työssä on kysymys, eli oman tekemisen analysoinnista ja kehittamisestä. Joissakin kohdin menin itse raportoinnissa jo liiallisuuksiin, minkä takia teorian osuus jäi paikoin vähäiseksi, mutta toisaalta toivon itseluotaavan kirjoituksen myös olevan hyödyksi autoliikkeesämme johtavissa asemissa työskenteleville, eräänlainen mahdollisuus päästä ruohonjuuritasolle katselamaan arkea uransa alussa olevan myyjän silmin nyky maailmassa. Koen saaneeni kerättyä tähän työhön suhteellisen onnistuneesti itseäni, ja kollegoitani työssämme häiritsevät asiat, mutta myös uusia näkökulmia. Koen työn aluksi nykytilan analyysissä käytyihin kohtiin peilaten kehittyneeni lähes joka osa-alueella, ja suuri kiitos tästä kuuluu myyntipäälliköllemme, joka etenkin vuoden alussa alkaneen seurantani tiimoilta on opettanut niin suoraan, kuin välillisesti oivaltamaan lisää myyntityötä.

Olen kehittynyt keskustelijana, sekä rohkaistunut hyödyntämään entistä enemmän sidosryhmiämme, kuten maahantuontia tehostamaan arkeani. Aihe, josta myyntipäällikkömme jatkuvasti muistuttaa, eli itse kaupan kysyminen, on myös helpottunut ja on nyt osa lähes jokaista keskustelua. Siitä on hyvä tehdä niin normaali osa keskustelua asiakkaan kanssa, ettei siihen vastaaminenkaan tunnu enää niin suurelta asialta asiakkaasta. Kun kaikki on hyvin, on asiakas johdateltava tuon kysymyksen äärelle, sillä harva asiakas toteaa itse, että nyt tehdään kaupat. Yksi asia, johon kuitenkin koen, ettei omillani, tai kollegoitteini kehitysehdotuksilla ole saatu muutoksia aikaan, ovat sähköiset alustat, joita joka päivä työssämme käytämme. Monessa niistä olisi paljonkin parannettavaa, mutta tilanne vaikuttaa olevan se, että ne tulevat niin monen käänteen kautta käyttöömmme, ettei esimerkiksi maahantuojien järjestelmiin muutoksia saada tehtyä. Näissä vaadittaisiin suurempia ponnistuksia, eli toimipisteemme sijaan todennäköisesti koko konsernin tasolla tulisi ottaa näihin kantaa, jos muutosta sulavampiin järjestelmiin aidosti tahdotaan.

Olen kokonaisuudessaan tyytyväinen siihen, että pääsin analysoimaan eri näkökulmista omaa työtäni, ja toivon että tästä näkökulmasta myyjän arkeen on hyötyä myös johtoportaan. Olen työn aikana oppinut entistä paremmin analysoimaan omaa tekemistä. Vaikken opinnäytetyön jälkeen kirjoittaisikaan raportteja itselleni omasta tekemisestäni, osaan varmasti paremmin kotimatalla käydä läpi onnistumisiani, sekä epäonnistumisiani käytännönläheisemmin. Sitä, missä onnistuin, ja asioita missä olisin voinut toimia paremmin tai tehokkaammin, ja kuinka näihin asioihin voin itse vaikuttaa. Kuten useaan kertaan työn aikana olen maininnut, kollegoitani ja minua häiritseviä, ulkoisia seikkoja on olemassa, mutta myös omalla asennoitumisella sekä tekemisellä voi tiettyyn pisteeseen asti vaikuttaa siihen, kuinka tehokkaasti päivänsä töissä viettää. Kaikkea ei saa itse korjattua, kaikki ei palautteesta huolimatta korjaannu, mutta sellaisten ”välttämättömien pahojen” kanssa on vain opittava elämään mahdollisimman tehokkaasti.

Olen onnistunut hyödyntämään kirjallisuutta ja muita lähteitä mielestäni tyydyttävällä tasolla työn aikana. Pyrin mahdollisuuksien mukaan aina ottamaan käytännön esimerkkejä viikosta, jolle analyysiä tein, ja sitten avaamaan aihetta tai käsillä olevaa pulmaa lähdekirjallisuuden avulla. Joidenkin viikkoanalyysien kohdalla lähteitä käytettiin enemmän itse tilanteen avaamiseen, ja kehitysehdotukset pohjautuivat omaan kokemukseen työstä, mutta osassa sain myös teorian pohjalta kehitettyä ajatuksia avattua tarkemmin. Olen kuitenkin sitä mieltä, että tapahtui oman työni analysointi sitten lähteiden tukemana, tai enemmän omaan pohdintaan nojaten, sain arvokkaita näkökulmia kirjattua ylös niin, että muutkin pääsevät automyyntin arkeen ja sen arkisiin ongelmiin käsiksi. Ulkoisista tekijöistä, kuten maahantuonnin järjestelmistä tai sihteeritoiminnoista johtuviin ongelmiin ei ratkaisuja tämän työn aikana saatu, ja uskonkin tällaisten suurempien rakenteellisten muutosten vaativan sitä, että tämän opinnäytetyön kaltaiset julkaisut saavat ajatuksia johtoportaan heräämään siitä, josko myyjätason toimintoja saataisiin ponnisteltua tehokkaammiksi muutoksin. Pieniä nämä muutokset eivät varmasti ole, varsinkin kun Autoliike X:n takana oleva konserni on suuri niin liikevaihdoltaan kuin työntekijöiden määrältään, mutta jos myyjien aika tahdotaan keskittää mahdollisimman paljon olennaiseen, ovat ne tarpeellisia. Tehokkuutta parantava, tai ainakin sen seuraamista varten oli itselleni onni, että seuranta aloitettiin. Nykyään käytössä oleva Excel-järjestelmä on mielestäni kätevä, sillä siitä näkee viikkotasolla omat tekemisensä. Otan ylös jokaisen poimimani liidin, tekemäni tarjouksen, chat-kontaktin, soiton esimerkiksi maahantuonnin- tai huoltoomme tulevien listalta, sekä merkitsen viikon aikana tehdyt kaupat ylös. Näin pysyn jatkuvasti ajan tasalla siitä, miltä osin olen päässyt omiin tavoitteisiini, ja missä on konkreettisesti parannettavaa. Tämä taas helpottaa ajanhallintaa siltä osin, kuin siihen voi tällaisessa asiakastyössä vaikuttaa.

Opin itse päiväkirjamuotoisen kirjoittamisen aikana etenkin siitä, kuinka päivät toisaalta muokautuvat toisiaan, ja noudattavat pääpiirteiltään samoja kaavoja, mutta samaan aikaan ne ovat myös todella erilaisia keskenään. Tämä johtuu nimenomaan liikkeessä paikan päällä

käyvistä asiakkaista, joiden saapumisesta ei ole tietoa etukäteen. Joinakin päivinä näitä asiakkaita on niin paljon, että alkaa pohtimaan sitä, kannattaako päivälleen edes kovin tarkkoja raameja ja tavoitteita asettaa, kun nämä yhtäkkiä saapuvat asiakkaat suistavat suunnitelman kuitenkin raiteiltaan. Toisaalta päiville on lähes pakko olla jonkinlaiset suunnitelmat, ja jatkotehtävät jo asiakaspolun aloittaneille asiakkaille, sillä muutoin tärkeitä, todennäköisiäkin asiakkaita voi jäädä kontaktoimatta. Opin siis rakentamaan raamit päivilleni, kontaktoimaan ensi sijassa tuoreita asiakkaita, eli jos aika ei muulle riitä, asiakkaat, jotka ovat päivää tai kahta aiemmin käyneet koeajolla tai vastaanottaneet tarjouksen, on kontaktoitava. Vaikka omia töitä olisi kuinka paljon, on uudet asiakkaat liikkeessä palveltava, sillä muutoin nykyiset asiakkaat palveltuaan on tyhjän päällä, kun asiakassuhteita ei ole asiakaspolun eri vaiheissa käynnissä samanaikaisesti tarpeeksi. Asiakaspolut alkavat yleensä alusta, eli myyjällä on jatkuvasti oltava mahdollisimman suuri määrä asiakkaita asiakaspolun eri vaiheissa. Vaikka olisi päivän aikana jo tehnyt useammankin kaupan, on uusia asiakkaita hankittava seuraavien päivien kauppvoja varten. Kuten aikaisemmin mainitsin, opin myös oman tekemisen seuraamisen tärkeyden - vaikka pääsisi tavoitteisiinsa, on hyvä tietää mikä siihen on johtanut, ja mitä voisi tehdä vielä paremmin. Näin on mahdollista jatkuvasti kehittää omaa tekemistään, jotta kauppa saisi tehokkaammin sekä tasaisemmin tehtyä. Uskon, että tämä havainto on yksi konkreettinen asia, jota saatan jatkaa opinnäytetyön, ja seurannankin jälkeen oman kehittymiseni apuna. Konkreettisia jatkokehitysajatuksia ei syntynyt, mutta monessa kohtaa mainitsemani seikat digitaalisten ympäristöjemme sekä sihteeritoimintojen ympärillä on moneen kertaan kirjattu. Nämä toivon mukaan aiheuttavat keskustelua konsernin sisällä, jos myyntityötä on tarkoitus tehostaa. Myös ehdotukseni kiertävistä kouluttajista, jotka samalla toimisivat esimerkiksi myynnin apulaisina, voisi konkreettisesti toimia myynnin tukena. Ylipäätään pitäisin tärkeänä, että jos organisaatio todella tahtoo kehittyä ja tehostaa toimintaansa, otettaisiin ruohonjuuritasolla toimivien työntekijöiden kommentit tosissaan, ja kenties kehitettäisiin näitä varten kanava, jotta asioihin päästäisiin tehokkaasti käsiksi johtoportaan.

## Lähteet

Aamu Partners 2024. Kuinka lähestyä palkitsemismallin uudistusta? Blogi. Viitattu 2.2.2025

<https://www.aamupartners.com/kuinka-lahestya-palkitsemismallin-uudistusta/>

Amit 2023. What does AutoMaster offer? Viitattu 10.11.2024.

<https://www.amit.eu/automaster/en/>

Autoalan tiedotuskeskus 2024. Autoalan käyttövoimaennuste: autokannassa on 500 000 täyssähköautoa vuonna 2030. Viitattu 2.2.2024.

[https://www.aut.fi/ajankohtaista/tiedotteet/autoalan\\_kayttovoimaennuste\\_autokannassa\\_on\\_500\\_000\\_tayssahkoautoa\\_vuonna\\_2030.3563.news](https://www.aut.fi/ajankohtaista/tiedotteet/autoalan_kayttovoimaennuste_autokannassa_on_500_000_tayssahkoautoa_vuonna_2030.3563.news)

Erikson, T. 2014. Idiootit ympärilläni. E-kirja. Otava. Viitattu 12.1.2025

<https://www.ellibslibrary.com/book/9789523004276>

Hedin Automotive 2024. Konserniesittely. Viitattu 10.11.2024.

<https://www.hedinautomotive.fi/konserni/hedin-automotive-yrityksena/konserniesittely/>

Hämäri, P. 2013. Myynnin käsikirja. E-kirja. 12, 28. Viitattu 8.12.2024

<https://www.mytalentia.fi/wp-content/uploads/2018/07/Myynnin-k%C3%A4sikirja-v1.2.pdf>

Jaakkola, H. 2022. Hallitsetko sinä aikaasi vai aikasi sinua? Blogi. Viitattu 30.11.2024.

<https://www.talentia.fi/talentia-lehti/hallitsetko-sina-aikaasi-vai-aikasi-sinua/>

Jobber, D. 2019. Selling and sales management. E-kirja. Pearson Education. Viitattu 2.2.2025

<https://www.vlebooks.com/Product/Index/1252978?page=0&startBookmarkId=-1>

Joki, M. 2024. Henkilöstö-asiantuntijan käsikirja. E-kirja. 79. Hansaprint Oy. Viitattu 15.12.2024

<https://kauppakamaritieto.fi/ammattikirjasto/teos/henkilostoasiantuntijan-kasikirja-8-painos-2024>

Järvinen, P. 2008. Menestyvän työyhteisön pelisäännöt. E-kirja.

Viitattu 26.1.2025

<https://laurea.finna.fi/Record/nelli01.1133000000001150?sid=4915234683>

Kauhanen, J. 2015. Esimies palkitsijana - aseta tavoitteet, mittaa ja palkitse. E-kirja. Kauppakamari. Viitattu 19.1.2025

<http://nelli.laurea.fi/login?url=https://kauppakamaritieto.fi/fi/s/ak/kirjat/esimies-palkitsijana-2015/>

Koppelomäki, I. 2024. Itsensä johtaminen. Blogi. Viitattu 2.2.2025.

<https://www.uskallainnostua.fi/itsensa-johtaminen/#mita>

Laurea 2024. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö eli PONT. Viitattu 4.11.2024.

<https://www.laurea.fi/koulutus/pedagogisia-innovaatioita/paivakirjamuotoinen-opinnaytetyo/>

Mannermaa, K. 2024. Työntekijätaidot - käsikirja. E-kirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 23.11.2024

[https://bisneskirjasto-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/BAXBBXAT-FBJEE#kohta:Sis\(\(e4\)llys/piste:t1Ku](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/BAXBBXAT-FBJEE#kohta:Sis((e4)llys/piste:t1Ku)

Moilanen, S. 2021. Kaikki tarvitsevat itsensä johtamisen taitoja. Blogi. Viitattu 26.11.2024.

<https://ttk.fi/2021/10/11/kaikki-tarvitsevat-itsensa-johtamisen-taitoja/>

Netwheels 2024. GT-X Info. Viitattu 10.11.2024.

<https://www.netwheels.fi/tuotteet/gt-x/gt-x-info/>

Oulasmaa M. & Pesonen M. 2024. Työelämän pärjäämiskirja. E-kirja. Helsinki: Alma Insights 205. Viitattu 22.12.2024

[https://bisneskirjasto-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/JAJBBXF-TEB#kohta:Ty\(\(f6\)el\(\(e4\)m\(\(e4\)n\(\(20\)p\(\(e4\)rj\(\(e4\)\(\(e4\)miskirja/piste:ttM](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/JAJBBXF-TEB#kohta:Ty((f6)el((e4)m((e4)n((20)p((e4)rj((e4)((e4)miskirja/piste:ttM)

Sammalisto, S. 2014b. Mikä on tärkeää elämässä? Blogi. Viitattu 17.11.2024.

<https://viisaampaatyota.com/2014/11/17/mika-on-tar-keaa-elamassa/>

Serviceform 2024. Mikä on liidi ja miksi ne ovat tärkeitä? Blogi. Viitattu 25.2.2024

<https://serviceform.fi/mika-on-liidi>

Strongest Group 2024. Tarvekartoitus: Avain asiakkaan ymmärtämiseen. Blogi. Viitattu 12.11.2024

<https://strongest.fi/tarvekartoitus-avain-asiakkaan-ymmartamiseen/>

Tienari, J. & Kiriakos, C. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Gaugeamus. Viitattu 25.2.2025

<https://laurea.finna.fi/Record/3amk.284949?sid=4943191523>

Traficom 2025. Uusia henkilöautoja rekisteröitiin Suomessa ennätyskellisen vähän vuonna 2024. Blogi. Viitattu 2.2.2025

<https://www.epressi.com/tiedotteet/autot-ja-moottoripyorat/uusia-henkiloautoja-rekisteroiin-suomessa-ennatyksellisen-vahan-vuonna-2024.html>

Työturvallisuuskeskus 2025. Vuorovaikutustaidot. Blogi. Viitattu 2.2.2025

<https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyohyvinvointi/tyoyhteiso/vuorovaikutustaidot/>

Vikman, V. 2021. Oletko kokeillut Eisenhowerin matriisia? Yksinkertainen työkalu helpottaa priorisointia ja vähentää stressiä. Blogi. Viitattu 24.11.2024

<https://duunitori.fi/tyoelama/eisenhowerin-matriisi/>

Vikman, V. 2023. Joko tunnet pomodoro-tekniikan? Yksinkertainen sääntö tuo yllättävää tehoa työpäivään. Blogi. Viitattu 24.11.2024

<https://duunitori.fi/tyoelama/pomodoro-tekniikka/>

Kuviot

Kuvio 1: Sidosryhmäkartta, s.12

Kuvio 2: Käyttäytymismallit Erikson, T. 2014., s. 43