



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Kosmetiikka-alan koulutustoiminta ja sen kehittäminen

Heinonen, Emma

2015 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Yksikkö

## Kosmetiikka-alan koulutustoiminta ja sen kehittäminen

Emma Heinonen  
Kauneudenhoitoala  
Opinnäytetyö  
Lokakuu, 2015

Emma Heinonen

### Kosmetiikka-alan koulutustoiminta ja sen kehittäminen

Vuosi 2015 Sivumäärä 45

---

Tämä opinnäytetyö käsittelee kosmetiikka-alan koulutustoimintaa ja kouluttajan merkitystä koulutuksessa. Ammatillisen kasvun kehittyessä koulutuksen avulla tutkitaan myös kouluttajan taitoja motivoida ja innostaa kouluttavia omassa työssään. Opinnäytetyössä pohditaan kouluttajan merkitystä ja kouluttajan ammattitaidon vaikutusta onnistuneen koulutuksen kannalta. Työssä perehdytään koulutuksen järjestämiseen, sisältäen myös koulutuksen suunnitteluvaiheen.

Toiminnallinen osuus toteutettiin yhteistyössä Party Mood Oy:n maahantuoman Darphin-kosmetiikkasarjan koulutustoiminnan kanssa. Kosmetiikkasarja Darphin on kansainvälisesti tunnettu ranskalainen ammattikosmetiikkasarja. Party Mood Oy myy Darphin-tuotteita Suomessa kauneushoitola-asiakkaille sekä järjestää Darphin-tuotteita käyttäville kosmetologeille sarjan tuote-, hoito- sekä myyntikoulutuksia. Opinnäytetyön tarkoituksena oli Darphin kosmetiikkasarjan koulutustoiminnan kehittäminen, joka piti sisällään perustuotekoulutuksen materiaalin uudistamisen. Koulutus suunniteltiin vastaamaan uutta materiaalia.

Koulutusmateriaali uudistettiin visuaaliseksi ja monikäyttöiseksi, jolloin se soveltuu kaiken pituisiin koulutuksiin. Materiaali tukee koulutuksen kokonaistavoitetta ja pääteemoja sekä jokaista oppijatyyppiä. Uudistetun koulutusmateriaalin on tarkoitus innostaa ja motivoida asiakkaita entistä aktiivisemmin Darphin-tuotteiden käyttämiseen. Lisäksi Darphin-sarjan brändi, ideologia sekä Darphin-kouluttajan koulutustavat on otettu onnistuneesti huomioon uudessa koulutusmateriaalissa.

Asiasanat: kosmetiikka-alan koulutustoiminta, kouluttaja, ammatillinen kasvu, motivaatio

Emma Heinonen

**Developing training activities in the cosmetics industry**

Year	2015	Pages	45
------	------	-------	----

---

This thesis deals with training activities and the importance of a trainer in the cosmetics industry. The thesis also examines the trainer's skills to motivate and inspire the trainees in their own work.

The thesis discusses the trainer's significance and the impact of the trainer's skills for successful training. The study focused on arranging the education and included the planning of the training.

The functional part was carried out in co-operation with the training activities of Party Mood Ltd that imports Darphin. Darphin is an internationally known French professional cosmetics company. Party Mood Ltd sells Darphin products in Finland for beauty salon customers, as well as organises treatment, product and sales trainings for Darphin's beauty therapists. The purpose of this thesis was to develop Darphin's training activities, which included the renewal of the training material concerning the basic products. The training material was designed for the new product.

The training material was renewed as regards its visual image and versatility in order to make it suitable for various training sessions. The material supports the overall objective and the main themes of the training as well as all learner types. The revised training material is intended to inspire and motivate clients to more effective use of Darphin products. In addition, Darphin series brand, ideology and Darphin training methods have been successfully taken into account in the new training material.

Keywords: training activities in the cosmetics industry, trainer, professional development, motivation

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Yhteistyökumppanin esittely.....	6
2.1	Darphin kosmetiikkasarja .....	7
2.2	Darphin historia .....	7
2.3	Darphin ideologia.....	8
3	Darphin koulutustoiminta.....	8
3.1	Perustuotekoulutus .....	9
3.2	Hoitokoulutus .....	9
4	Koulutus käsitteenä.....	9
5	Koulutus edistää ammatillista kasvua .....	11
6	Koulutus on vahva myynnin tukitoimi .....	13
7	Ammattina kouluttaja.....	15
8	Koulutuksen suunnitteluvaihe.....	19
8.1	Oppimistyylien tunnistaminen .....	21
8.2	Koulutustilan merkitys koulutuksessa .....	22
8.3	Apuvälineiden käyttäminen koulutuksessa .....	22
9	Koulutuksen perusrunko .....	24
9.1	Kontaktin luominen ja virittäminen aihepiiriin .....	24
9.2	Asian esittäminen .....	25
9.3	Yhteenveto ja palaute .....	26
10	Darphin koulutusmateriaalin kehittämistarve .....	27
10.1	Koulutusmateriaalin uudistaminen.....	28
10.2	Päätelmät.....	30
11	Pohdinta .....	32
	Lähteet .....	34
	Kuvat .....	36
	Kuviot .....	37
	Liitteet.....	38

## 1 Johdanto

Kosmetiikka-alan maahantuontiyrityksillä on useimmiten yrityksen yhtenä toiminta-alueena koulutustoiminta. Se pitää sisällään yleisesti yrityksen myymien tuotteiden tuotekoulutuksia, myyntikoulutuksia ja kauneushoitolasarjojen hoito- ja hierontakoulutuksia. Kosmetiikka-alan maahantuontiyritysten asiakkaat koostuvat pääsääntöisesti kauneudenhoitoalan pienyrityksistä ja tavaratalojen kosmetiikkaosastoista. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää onnistuneen koulutuksen elementtejä ja kouluttajan merkitystä koulutuksessa. Innostava ja motivoiva koulutus luo koulutettaville uutta tietoa ja taitoa, jota he haluavat hyödyntää omassa työelämässään ja liiketoiminnassaan.

Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyökumppaniyrityksen toimesta. Yhteistyökumppanina ja kohdeyrityksenä toimii Party Mood Oy ja yrityksen maahantuoma Darphin kosmetiikkasarja ja sen koulutustoiminta. Työssä esitellään yhteistyökumppani sekä Darphin kosmetiikkasarja ja yrityksen koulutustoiminnan osat. Koulutustoiminnan päivittäminen yrityksen asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaiseksi oli tarpeellista. Koulutuksen uudistamisessa tuli huomioida Darphin sarjan ideologia ja brändi. Koulutukseen yritys halusi lisätä innostavaa ja motivoivaa kouluttamistapaa. Koulutusmateriaaliin ja koulutuksen apuvälineiden käyttämiseen haluttiin muutosta, joilla koulutukseen saataisiin haluttua uudistusta.

Teoriaosuus pitää sisällään koulutuskäsitteen määrittelyä, ammatillisuuden kasvua -ja liiketoiminnan nousua koulutuksen avulla, onnistuneen koulutuksen elementtejä, kouluttajan merkitystä koulutuksessa ja koulutuksen suunnittelu- ja järjestämisen vaiheiden käsittelyä. Teoriaosuus tukee Darphin koulutuksen suunnittelua ja uudistamista. Teoria on apuna myös muille kosmetiikka-alan kouluttajille. Kouluttajan osaaminen vaikuttaa koulutettavien oppimiseen, joten työllä on mahdollisuus parantaa myös kouluttajan osaamista.

## 2 Yhteistyökumppanin esittely

Tämän opinnäytetyön yhteistyökumppanina toimii Party Mood Oy. Yritys on kosmetiikka-alan maahantuontiyritys, joka tuo maahan kahta ranskalaista kosmetiikkasarjaa, Darphin ja Payot. Party Moodin toimialaan kuuluu kosmetiikkasarjojen myynti kauneushoitoloille sekä koulutustoimintaa. Yritys toimii Espoossa Kilonkalliossa, jonka toimitiloihin kuuluu toimistotilat, tuotevarasto sekä koulutuskeskus. Yrityksen henkilökuntaan kuuluu tällä hetkellä 8 henkilöä, mukaan lukien toimitusjohtaja, varastotyöntekijä ja molempien sarjojen kouluttajat sekä markkinointi -ja myyntivastaavat. Tässä opinnäytetyössä paneudutaan tarkemmin Darphin kosmetiikkasarjaan ja sarjan Suomen maahantuonnin koulutustoimintaan.

## 2.1 Darphin kosmetiikkasarja

Darphin on aromaterapiaan, eteerisiin öljyihin ja kasviuutteisiin perustuva ammatti-ihonhoitosarja. Darphin tuo tuotelupauksen mukaan iholle ainutlaatuista mielihyvää sekä tuntevia hoitotuloksia. Mielihyvän tuottaminen luodaan ylellisillä, kaikkia aisteja hemmottelevilla hoitotuotteilla. Aromaterapia on kulkenut Darphin ihonhoitosarjan perustana ja taidonnäytteenä sen perustamisesta lähtien. Aromaattisten öljyeliksiirien syvätehoinen vaikutus ulottuu ihon syvimpiin kerroksiin ja hengityksen kautta kokonaisvaltaisesti koko kehoon. (Darphin Finland - OY Party Mood Ltd 2012.)

Kosmetiikkasarjaa löytyy tällä hetkellä maailmanlaajuisesti ja tässä opinnäytetyössä keskitytään Darphin Suomen maahantuonnin koulutustoimintaan. Suomessa Darphin on ammattisarja ja näin käytössä ainoastaan sarjaan koulutetuilla ammattilaisilla kauneushoitoloissa ja kosmetiikkaosastoilla. Darphin kauneushoitoloita Suomessa on tällä hetkellä 63. (Darphin koulutus-kansio.)



Kuva 1: Darphin logo

## 2.2 Darphin historia

Darphin on vuodesta 1958 Ranskassa perustettu kosmetiikkasarja. Sarjan perustaja ranskalainen ihonhoidon asiantuntija dermatologi Tri Pierre Darphin löysi innovatiivisen, kasvipohjaisen ihonhoitomuodon ja tutki aromaterapian, eteeristen öljyjen sekä kasviuutteiden vaikutuksia ihonhoidossa. Pierre Darphinia kiinnosti koko kehon hyvinvointi kokonaisvaltaisesti ja hän ymmärsi, että naisen kauneudessa ei ollut kysymys vain siitä miltä iho näytti, vaan miltä se tuntui. Hänen intohimoaan oli kaunis ja hyvinvoiva iho. Hän työskenteli alan parhaiden ammattilaisten ja asiantuntijoiden kanssa löytääkseen parhaimmat ja puhtaimmat raaka-aineet ja ymmärsi myös tärkeän mielihyvän merkityksen ihonhoidossa. (Darphin koulutus-kansio 2015.)

Aromaterapiasta muodostui koko Darphin sarjan kulmakivi ja sarjan kehittäjien mukaan sarjan sielu ja sydän. Pariisiin avattiin Darphin instituutti, jossa hoitoja kehiteltiin ja toteutettiin. Pierre Darphin kehitti manuaaliset hieronta - ja hoitotekniikat, joita vieläkin hyödynnetään Darphin hoidoissa. Hän kehitti jokaiselle asiakkaalle yksilöllisen ihonhoito-ohjelman, joka soveltui aina asiakkaan omiin tarpeisiin. Tätä yksilöllistä hoitosuositusta käytetään edelleen ja

se on Darphin kosmetologin tärkeä työväline. Tämä yksilöllinen hoito-ohjelma pitää sisällään 3-vaiheisen kauneusohjelman, seerumin, öljyeliksiirin ja hoitovoiteen. (Our Legacy.) Vuonna 1992 Andre Bennet nousi yrityksen johtoon ja toi osaamisellaan ja kokemuksillaan taidot luoda Darphin sarja anti-age hoitojen edelläkävijäksi sekä loi aromaterapiasta ja kasviuutteista yhdessä viimeisemmän teknologian kanssa tuotteisiin harmonisen laadun ja tehokkuuden. (Our Legacy.)

### 2.3 Darphin ideologia

Darphin instituutti sijaitsee Pariisissa, jossa sijaitsee myös yrityksen toimitilat, laboratorio ja koulutustilat. Tänä päivänä Darphin brändiä kuvataan dynaamiseksi, tulokselliseksi, vahvaksi, luotettavaksi ja pariisilaiseksi hoitokonseptiksi. Yksilöllisesti räätälöity 3-vaiheinen kotihoito-ohjelma on Darphin hoitofilosofian ydin, jonka aina ammattimainen Darphin kosmetologi suunnittelee asiakkaan ihon tarpeiden mukaisesti. Henkilökohtainen opastus ja kotihoito-ohjeet ovat korvaamattomat, joihin halutaan panostaa. Jokainen Darphin kosmetologi onkin koulutettu Darphin tuotteiden asiantuntijaksi sekä ammattilaiseksi suoriutumaan Darphin hierontatekniikoista, jotka vaativat kädentaitoa, oikeanlaista hierontavoimakkuutta ja täydellistä hierontarytmin hallintaa. (Darphin koulutuskansio 2015.)

Darphin lupaa tehokkaat, näkyvät ja tuntuvat hoitotulokset. Ainutlaatuisuutena on Pierre Darphinin perintö; luonnon puhtaimmat raaka-aineet yhdistettynä viimeisimpään teknologiaan. Keskimäärin 84 % ainesosista on luonnonmukaisia. Luonnollisuus ja puhtaat tuoksut tuovat mielihyvää ja aistittavuutta ja jokainen hoitokokemus lupaa kokonaisvaltaista kauneutta ja hyvinvointia. Hoitonautinto on aina ammattimaisen Darphin kosmetologin tekemä, jossa hyödynnetään käsillä tehtäviä manuaalisia hierontatekniikoita. Myös huolellinen ja tarkka ihon kuntomääritys on Darphin ideologian ydintä ja tämän lisäksi kokonaisvaltainen palvelukokemus. (Darphin koulutuskansio.)

### 3 Darphin koulutustoiminta

Darphin koulutustoiminta pitää sisällään perustuotekoulutukset, hoitokoulutukset sekä myyntikoulutukset tarvittaessa erikseen. Suomen maahantuonti pyrkii järjestämään asiakkailleen kaksi kertaa vuodessa laajempia koulutusseminaareja, jotka yleensä liitetään uutuustuotteiden lanseerauksiin. Koulutukset järjestetään pääsääntöisesti Suomen Darphin koulutuskeskuksessa, mutta asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti koulutuksia saatetaan järjestää myös muualla, esimerkiksi asiakkaan omissa toimitiloissa. Koulutukset ovat veloittamattomia ja päiväkouluksiin kuuluu aamupala ja lounas. Iltamuotoisessa koulutuksessa tai ainoastaan muutaman tunnin mittaisessakin on ruokaa ja juomaa tarjolla. Koulutettavat ovat pääsääntöisesti aikuisia, joiden ikäjakauma on noin 22-50 vuotta. (Darphin kouluttaja 2015.)



### 3.1 Perustuotekoulutus

Perustuotekoulutukset kestävät yleensä noin 6 tuntia, jonka aikana käydään läpi kaikki Darphin tuotteet sekä sarjan ideologia. Koulutuksessa koulutettava saa Darphin koulutuskansion, jossa jokaisesta tuotteesta on oma tuotesivunsa. Tämä sivu sisältää kaikki oleelliset tiedot tuotteesta. Kansio tulee olemaan hyvä apuväline jatkossa Darphin kosmetologin työssä. Jokaisesta tuotelinjasta ja tuotteesta on tehty oma PowerPoint esitys, jonka mukaan koulutus rakentuu. Tämän materiaalin päivittäminen on kouluttajan vastuulla ja hän päivittää esitystä aina tarpeen mukaan, kun uusia tuotteita lanseerataan tai vanhoja tuotteita poistuu valikoimasta. Koulutus on hyvin intensiivinen ja koulutettavan tulee omaksua paljon tietoa yhden päivän aikana. Koulutuksen tulee olla innostava ja inspiroiva, joten koulutettavalla tulisi olla koulutuksen jälkeen inspiroitunut olo sekä motivaatio ja innostus tehdä hoito- ja myyntityötä Darphin sarjan parissa. Tuotemyynnin onnistuminen hoitotyön ohella on erittäin tärkeä osa-alue Darphin kosmetologin työssä. Myyntityöhön ohjeistaminen kuuluu aina koulutuksiin. (Darphin kouluttaja 2015.)

### 3.2 Hoitokoulutus

Darphin hoitokoulutus pitää sisällään kasvohoidojen harjoittelun kokonaisuudessaan, jolloin koulutettava harjoittelee Darphin kasvohoidon mallille ja saa myös itse kasvohoidon. Kasvohoidossa harjoitellaan tietyt kasvohierontatekniikat sekä tuotteiden käyttöä. Ammattituotteet opiskellaan hoitokoulutuksessa ja koulutettavat pääsevät päivän aikana kokeilemaan mahdollisimman monta eri tuotetta. Hoitokoulutuskin on intensiivinen päivä, joka sisältää paljon tietoa ja koulutettava oppii käytännössä käyttämään tuotteita. Hoitokoulutuksessa kouluttajan tehtävänä on luoda koulutettaville Darphin henkinen ilmapiiri ja toimia oikeanlaisena Darphin kosmetologina. Darphin kosmetologille on annettu ohjeistukset ulkoisesta esteettisyydestä, joita toivotaan kosmetologien noudattavan. Ohjeistukseen kuuluu muun muassa siisti työuniformu, siistit lakkaamattomat kynnet, luonnollinen meikki sekä pitkien hiusten sitominen kiinni. Tätä olemusta tulisi ohjeistaa koulutettaville. (Darphin kouluttaja 2015.)

## 4 Koulutus käsitteenä

Koulutuksen tarkoituksena on tiettyjen valmiuksien opettaminen, tiedon jakaminen, motivoiminen ja yleisön viihdyttäminen. (Marckwort 1999 , 7-8.) Koulutus lähtökohtaisesti tarkoittaa uusien asioiden, tietojen, taitojen tai ajatusmallien opettamista. Kuitenkin opettamisella ja kouluttamisella on suuri ero. Koulutuksessa koulutettavat useasti ovat tasa-arvoisia aikuisia, kun taas opettaminen liitetään monesti lapsi-aikuisen opetustilanteeseen. (Rope 2006, 76.) Koulutuksella tulee olla selkeä tavoite, mitä toimintamallia koulutuksessa käytetään. Koulutus voi pohjautua uuden asian oppimiseen tai vanhan tiedon poisoppimiseen, joka on haastavam-

paa, kuin vain uuden asian oppiminen. Monesti koulutettavilla vanhan tiedon ja taidon poisoppimisessa saattaa olla kielteistä asennetta eli ajatuksena, että ennen on tehty väärin. Täten ennen uuden opin oppimista on varmistettava, että koulutettavalla on asenteellisesti ja henkisesti reaalinen perusta uuden oppimiselle. On myös saatava ymmärrys, että uuden opin myötä on saatavilla sellaisia hyötyjä, jotka jäisivät saamatta nykyisellä toimintatavalla. (Rope 2006, 54) Tutkintoon johtamaton koulutus ei ole tutkintotavoitteista koulutusta. Tällaisia koulutuksia ovat muun muassa lyhyet kurssit, yksittäiset aineoppikurssit, aikuiskoulutuksena järjestämät kurssit, avoimen ammattikorkeakoulun- ja yliopiston järjestämät kurssit sekä useamman yrityksen järjestämät omaan koulutusalaansa liittyvät kurssit ja koulutukset. (Tilastokeskus.)

Koulutustilanteet voidaan jakaa kolmeen eri tyyppiin: asennekoulutukset, osaamiskoulutukset sekä hengennostatuskoulutukset. Asennekoulutukset tarkoittavat tietynlaisen ajatuksen viemisestä kuulijakuntaan. Osaamiskoulutuksissa on kyse jonkin asian opettamisesta ja toiminnallistamisesta ja siinä tietoa jaetaan ja levitetään eri osapuolille.

Hengennostatuskoulutuksissa on taas kyse yhteishengestä sekä tunnelman luomisesta ja koulutukseen liittyvästä asiasisällöstä. Nämä erilaiset koulutustilanteet vaativat aina erilaista kouluttajapersoonaa ja koulutustapaa. Harva kouluttaja kykenee mukautumaan jokaiseen erilaiseen koulutustilanteeseen, vaan kouluttajan tulisi löytää hänelle itselleen sopiva koulutustapa ja koulutuskenttä. (Rope 2006, 54-55.)

Koulutuksen tyyppin valinnan jälkeen koulutustapaa voidaan muuttaa tarpeen mukaan. Opetustapoja löytyy lukuisia ja niistä täytyy valita itselleen, yritykseen ja koulutukseen sopiva vaihtoehto. Koulutus voidaan toteuttaa esimerkiksi niin, että kouluttaja on näkyvillä ja johtaa koulutusta tai, että kouluttaja on vähäisessä roolissa eikä samassa tilassa koulutettavien kanssa, esimerkkinä verkko-opetus. Koulutus voidaan järjestää työyhteisön kesken, jolloin työntekijät kouluttavat ja opettavat toisiaan. Koulutusryhmä voi olla myös iso tai pieni luokkaryhmä, seminaari, työpaja tai yksilökoulutus. (Nilson 2003, 314.) Kosmetiikka-alalla hyödynnetään yleisesti osaamiskoulutusta. Tässä opinnäytetyössä keskitytään koulutukseen, jossa kouluttaja on näkyvillä ja johtaa koulutusta.

Kupias & Koski (2012) toteavat, että koulutus järjestetään koulutuksen tilaajan aloitteesta tai koulutuksen kustantajan puolesta. Työelämäkoulutuksessa tilaajana on usein yritys, jonka henkilöstö koostuu koulutettavista. Tilaajana voi myös olla koulutusorganisaatio, joka myy koulutusta edelleen yrityksille. (Kupias & Koski 2012, 11.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään kauneudenhoitoalan koulutustoimintaan, jossa koulutuksen järjestänä toimii kosmetiikka-alan maahantuontiyritys. Yrityksen koulutuksilla ei ole ulkopuolista tilaajaa, vaan yritys itse tarjoaa koulutuksia omille asiakkailleen.

## 5 Koulutus edistää ammatillista kasvua

Ammattilaisten tietojen ja taitojen vanheneminen ja unohtaminen ovat yleisiä monissa eri ammateissa. Tämä voi tapahtua nopeasti lyhyessä ajassa tai pitkän ajanjakson kuluessa. Tietojen ja taitojen kehittäminen tulee olennaiseksi silloin, kun työntekijä ei suoriudu tehtävistään nykyisellä ammattipätevyydellä. Ihannetapauksessa työntekijä kokee, että hän voi työssään kehittyä jatkuvasti ja hänelle tulee uusia työmahdollisuuksia. Kuitenkin, jos kehittymismahdollisuudet heikkenevät ja katkeavat, myös työmotivaatio heikkenee ja menettää merkitystään ja työtehtävät rutinisoituvat. (Ruohotie 2000, 49-50.)

Ammatillisella identiteetillä tarkoitetaan kuvaa ja ominaisuutta, jona ammattilainen näkee itsensä työntekijänä ja minkälaiseksi hän haluaa tulla. Tavoitteet, uskomukset ja tulevaisuuden suunnitelmat sisältyvät myös ammatilliseen identiteettiin sekä käsitykset, mitä asioita ammattilainen pitää tärkeänä työssään ja mihin asioihin hän sitoutuu. Palkkatyö on yhä enemmän yrittäjämäisempää, jolloin ammatti identiteetin tunnistamista edellytetään, jotta ihminen voi tunnistaa osaamisensa ja vahvuutensa ja näin markkinoida itseään ammattilaisena. Työelämässä monilla aloilla vaaditaan itsensä kehittämistä ja persoonaan sitoutuvaa ammatillista kasvua. Työntekijät useasti asemoivat itsensä yrityksen arvojen, tavoitteiden ja kulttuurien mukaisesti, jolloin yrityksen tai organisaation arvot tulevat osaksi työntekijän ammatillisessa kehityksessä. (Eteläpelto & Onnismaa 2006, 26-31.)

Todellinen halu edetä ammattilaisena ja kehittää omaa työuraa vaatii innovatiivista ajattelutapaa. Innovatiivisen ajattelun ollessa ihmisen perusarvoissa tuo jatkuvaa ja kestävästä halukkuutta tarkastella ympäristöä, asioita ja elämää avarakatseisesti ja innovatiivisesti sekä etsiä innostavia uusia mahdollisuuksia. Ihmisen perusarvot toimivat elämän suuntana ja arvoina sekä muodostavat ihmiselle elämän, jossa hän haluaa elää ja sitä rakentaa. Ihmiskäsitys kuvaa ihmisen olemusta, toimintatapoja ja piirteitä sekä mikä on ihmisen elämän tarkoitus ja mikä asema hänellä on maailmassa suhteessa toisiin ja ympäristöön. Ihmiskäsityksessä on tärkeää määritellä myös muun muassa oppimis- ja kehityskykyä sekä uusien ratkaisujen ja mahdollisuuksien löytämistä. Kun ihmisen perusarvot ja ihmiskäsitys tukevat innovatiivisuutta, se näkyy ihmisen strategioissa, valinnoissa ja toiminnoissa. (Ranne 2015, 25-30.)

Koulutustilanteessa tai työelämässä ihmisten ajattelua voidaan ohjata innovatiiviseen asioiden ja ideoiden tuottamiseen. Organisaatioissa työntekijän tehtävän mukaan tarvittavat menetelmät ja taidot on osattava. Tärkeää onkin osata rohkaista, innostaa ja innovoida itseään ja muita parempiin taitoihin ja suorituksiin. Innostuneisuus auttaa opettelemaan uusia asioita motivoituneesti. Innovaattiseen ajatteluun pystytään vaikuttamaan, jos ihmisiä osataan innostaa oikealla tavalla. Tällöin on tiedettävä asiat ja prosessit, joihin pitää vaikuttaa. (Ranne 2015, 40-43.) Kiinnostuneisuuden herättämistä uusiin asioihin voidaan liittää ammatillisuu-

teen, sillä useissa ammateissa ja ammattialoilla työssä kehittymistä pidetään välttämättömänä. Varsinkin nopeasti kehittyvillä ammattialoilla kehittyminen on elintärkeää, jotta työ voi jatkua normaalisti. Myös todellinen tulosvastuu tuo kehittymisen välttämättömyyttä. (Ranne 2015, 48-49.)

Kouluttajan merkitys koulutettavien motivaation lisäämisessä ja aiheeseen innostamisessa on erittäin suuri. Kouluttaja ei ole pelkästään tiedon jakaja, vaan valmentaja, aktivoija, innostaja, kasvun mahdollistaja ja kasvattaja. Koulutuksen suunnittelussa tulee huomioida motivaation edistäviä seikkoja. Kouluttajan täytyy osata vastata kysymyksiin: kuinka koulutettavien tarkkaavaisuutta voidaan edistää ja miten heidän motivaatiota ylläpidetään koulutuksen jälkeenkin. Motivaatiota lisää myös koulutusmateriaali, joka vastaa koulutettavien tarpeita ja vaatimuksia, itseluottamuksen vahvistaminen sekä palkitseminen oppimissuorituksesta. Motivaation lisäämistä olisi samalla tapaa suunniteltava kuin taito- ja suoritustavoitteita. Myös hyvin suunniteltu koulutusohjelma tarvitsee lisäksi suunnitelman motivaation lisäämisestä. (Ruhotie 1998, 121-122.)

Aikuiset oppijat eroavat toisistaan muun muassa opiskelumotivaation mukaan eli opiskelutavoitteiden mukaan ja mistä syystä he ovat osallistumassa koulutukseen. Koulutusryhmässä hyvin todennäköisesti on mukana koulutettava, joka on tullut koulutukseen viihtymään, seurustelemaan tai ei ole tullut mukaan omasta tahdostaan. Joukossa on kuitenkin varmasti myös opittavasta aiheesta aidosti kiinnostuneita. Opiskelumotivaatio voidaan jakaa eritasoihin luokkiin. Koulutettavalla on estynyt motivaatio, kun erilaiset alitajuiset ja tietoiset esteet ja ongelmat estävät tehokkaan opiskelun. Hajaantunut motivaatio saattaa olla taas oppijalla, kenellä ei jää opiskeluun riittävästi aikaa muun elämän lisäksi. Selviytymismotivaatio taas on koulutettavalla, joka ei omasta tahdostaan halua selviytyä oppimisesti parhaalla mahdollisella tavalla. Koulutettavalla saattaa olla oppimisen onnistumisessa kilpailua itsensä sekä muiden kanssa, jolloin voidaan puhua saavutusmotivaatiosta. Tällöin oppija haluaa pyrkiä aina parhaimpaansa ja saavuttaa oppimisen tavoitteet onnistuneesti. Sisäinen motivaatio on koulutettavalla, kuka on aidosti kiinnostunut opittavasta aiheesta ja haluaa kehittää itseään. (Ok-Opintokeskus.)

Motivaatio ammattilaisella voi olla sisäistä, joihin liittyy ammattilaisen henkinen kasvu, työssään kehittyminen sekä opiskelun tai koulutuksen sisällön kiinnostus. Motivaatio voi olla myös ulkoista, joka voi liittyä opiskelusta saataviin hyötyihin tai käytännöllisyyteen. Sosiaaliset syyt voivat myös lisätä motivaatiota, kuten johonkin ryhmään kuuluminen tai toisten saman alan ammattilaisten tapaaminen. Toiset opiskelevat edetäkseen urallaan tai kehittäkseen ammatin identiteettiään tai itseään. Uuden asian oppiminen vaatii aina kiinnostusta opiskeltavaa asiaa kohtaan. Motivaatio ja positiivinen suhtautuminen ovat edellytys kestäviin oppimistuloksiin ja jatkuvan ammatillisuuden ja oppimisen valmiudet kehittyvät. (Mäkinen 2002.)

## 6 Koulutus on vahva myynnin tukitoimi

### *Koulutustoiminta maahantuojan myynnin tukitoimena*

Kouluttajan on koulutusta suunniteltaessa mietittävä asiakkaita, jotka haluavat koulutuksella edetä liiketoiminnassa sekä kouluttajan on tiedettävä, mikä päämäärä kohdeyrityksellä on liiketoiminnan kasvussa (Nilson 2003, 241). Darphin kosmetiikkasarjan koulutuksiin liittyy tuotemyyntiin ohjeistaminen ja kouluttaja antaa vinkkejä, kuinka tuotemyyntiä voi toteuttaa. Siihen liittyy tarvittava tieto tuotteista, minkälaisilla sanoilla tuotteista on hyvä puhua, sarjan ideologian mukainen tuotesuositus. Koulutuksella pyritään luomaan koulutettaville uusia ideoita, palveluita ja ohjeita myynnin parantamiseksi, joita heidän tulisi hyödyntää omassa liiketoiminnassaan. (Katara 2015.)

Darphin koulutuksissa harjoitellaan myynnin tekemistä ihonhoidonsuositusten kautta, jäljentävän ”Darphin ihonhoidon reseptin” avulla. Jokainen koulutettava kirjoittaa päivän aikana opitun tiedon pohjalta omalle iholleen tai toiselle koulutettavalle sopivan tuotesuosituksen, joka kuuluu vahvasti Darphin tuotemyynnin tukemiseen ja kotihoitosuosituksiin. (Katara 2015.) Darphin koulutukset ovat aina vahva myynnin tukitoimi, jolloin kouluttaja liittyy koulutuksiin ammatillisten tietojen lisäksi myyntiargumentteja, jotka helpottavat ja parantavat myyntityötä. Koulutuksen tulee aina innostaa asiakasta hankkimaan tuotteet ja koulutuksessa saatu tieto, taito, ilo ja innostuminen luovat pohjan hyvälle myyntityölle. Koulutuksen tarkoituksena on tehdä tuotteet, hoidot ja menetelmät halutuiksi. Se luo pohjan hyvälle myyntityölle ja tuottoisalle liiketoiminnalle. (Salmijoki 2015.)

Koulutuksen järjestäjä yritys on oman alansa asiantuntija, joka vastaa koulutuksen lisäksi myös omien tuotteiden ja palveluiden myymisestä. Myyntiä toteutetaan näin ollen asiakaslähtöisesti asiakkaiden tarpeet huomioiden. Myynnissä käytetään konsultointia ja ratkaistaan asiakkaan ongelmia, toisin sanoen autetaan asiakasta parempiin liiketoiminnallisiin valintoihin. Asiakkaan kuuntelu sekä myyntiargumenttien esittely ovat tärkeitä. Näin ollen asiakkaalle ehdotetaan asiantuntemuksen mukaisesti paras palvelukokonaisuus sekä tuotetarjooma asiakkaan tarpeiden ja ongelmien mukaisesti. Asiakkaan kuuntelemisessa on tärkeää havainnoida piilevät ja tiedostetut tarpeet sekä uskomukset, jotka ovat asiakkaan ajatuksissa. (Vahvaselkä 2004, 134.)

Koulutuksissa on tärkeää painottaa tuotemyynnin tärkeyttä ja onnistumisen kautta saatua liiketoiminnan kasvua. Tavarantoimittajat ovat asiakkaille tärkeitä sidosryhmiä, joihin luotu ainutlaatuinen suhde hyödyttää molempia osapuolia taloudellisesti. Tämä tarkoittaa myös tavarantoimittajille asiakkuuksien hallinnan tärkeyttä, jolloin uusia asiakkuuksia täytyy jatku-

vasti luoda sekä ylläpitää ja hyödyntää jo luotuja asiakassuhteita. Yritykset pyrkivät hankkimaan myymiään tuotteita mahdollisimman edullisesti kilpailuttamalla tavarantoimittajia keskenään. Suhdemarkkinoinnin käsitteellä tavarantoimittajat voidaan ymmärtää yhteistyökumppaneiksi, joiden kanssa solmittu yhteistyö edistää liiketoimintaa sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä. Läheinen suhdetyö hyödyttää molempia osapuolia. Yritykset huomioivat tavarantoimittajan valinnassa tuotteiden toimitusajan, saatavuuden, alennukset ja laadun. Tavaroiden ostaminen yritykseen on hyvin tärkeässä asemassa, joten yhteistyö edellyttää hyviä suhteita. (Lahtinen & Isoviita 1998, 102.)

Asiakkuuksien hallinta on markkinoinnin keskeisimpiä ajattelutapoja, jolloin kiinnitetään paljon huomiota asiakkuuksien luomiseen, ylläpitämiseen sekä hyödyntämiseen. Asiakkaat on tunnettava, heitä on kuunneltava ja oltava heihin vuorovaikutuksessa. Useasti pitkäaikaisissa asiakassuhteissa asiakas huomioi hinnan sijasta laatua ja palvelua. Kanta-asiakkaat voivat olla valmiita maksamaan tuotteesta tai palvelusta enemmän kuin kerta-asiakkaat sekä tyytyväiset asiakkaat useasti suosittelevat yritystä ja sen tuotteita muille. (Bergström & Leppänen 2015, 419.)

Myynti voidaan yhdistää edustajamyyniksi, joka on myyntiedustajan tekemää myyntiä tai yrityksen oman myyjän tekemää myyntiä. Tällaisessa myyntitapahtumassa asiakkaalla on tiedostettu ostotarve ja tieto tuotteen käyttökelpoisuudesta. Myyntiedustajalle myyminen on markkinointikanava ja myynti voi toteutua henkilökohtaisesti, jolloin se on asiakkaalle luonteva ratkaisu. Edustajamyynti yhdistetään asiakkaan luo viedyksi myyniksi. Ostajien ja myyjien välille muodostuu useasti aitoa sympatiaa, jolloin kaupankäynti on miellyttävää keskustelua ja lopputulos miellyttää molempia osapuolia. Myyntiedustaja hoitaa yleensä erilaiset henkilökohtaiset muistamiset, joka viestittää enemmän henkilökohtaista myyntitapahtumaa. (Rope 2003, 17-19.) Edustajamyyntiä toteutetaan yleisesti kosmetiikka-alalla.

#### *Koulutus koulutettavan yritystoiminnan tukitoimena*

Markkinointi ja myynti ovat molemmat tärkeimpiä osa-alueita liiketoiminnassa saada myytyä palvelu tai tuote asiakkaalle asti ja täten saada yritystoiminta onnistumaan. Asiakkaat ostavat vain sitä, mitä heille myydään. Myynti on avainasemassa ja se tuo näkyvyyttä markkinoinnissa. Myynnissä on otettava huomioon tuotteen tai palvelun hinnoittelu kilpailukykyiseksi. Asiakkaan tarpeita on tyydytettävä ja myös siihen liittyen, yrityksen on oltava tietoinen uusista tuotteista ja trendeistä, jotka liittyvät yrityksen toimialaan. Kaikki seikat liittyvät liikevoiton kasvuun. (Jacobs.) Yritystoiminnan kannattavuus perustuu kustannuksiin ja myynnistä saatavaan tuottoon. Onnistuneen ja tuottoisan yritystoiminnan haasteina ovat kustannusten laskeminen sekä myynnin lisääminen ja tuotteiden hinnoittelu kannattavaksi. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 37.)

Myyntityössä suunnataan asiakkaan ajatuksia, tunteita ja haluja yrityksen palveluita tai tuotteita kohtaan, joka liittyy vuorovaikutukseen ja myynnin vaikuttamisen erilaisiin tasoihin. Vaikuttamisessa on viisi erilaista tasoa. *Apatia* on taso, jolla asiakkaisiin ei vaikuteta millään tavalla. Toinen taso on *mielenkiinnon herättäminen*, jolloin mielenkiintoa herätetään esimerkiksi kertomalla yrityksen palvelun tai tuotteen uutuutta tai erikoisuutta. Myyjän osoittaessa kiinnostusta asiakasta kohtaan herättää mielenkiintoa ja edistää myymistä. *Suostuttelu* on kolmas myynnin vaikuttamisen taso, jolloin suostutellaan asiakas ostamaan tuote tai palvelu. Tämä taso käsittää asiakkaan tarpeen esiin nostamisen ja asiakkaan ostopäätöksen epäröinnin käsittelyä. Tällöin taitava myyjä esittelee tuotteen ominaisuudet ja kertoo, miksi tuote on paras vaihtoehto asiakkaalle. Myyjä pyrkii myös tekemään lisämyyntiä yhden tuotteen sijasta. Tasot kaksi ja kolme ovat ammattilaismyyjän käyttämät myynnin tasot, jolloin asiakasta arvostetaan ja kunnioitetaan. Neljännellä tasolla on kyseessä *manipulointi*, jolloin usein vedotaan asiakkaan tunteisiin. Tällaiseen myyntiin liittyy huijaaminen tai pettäminen. Voimakeinoin myyminen on *pakottamista*, joka on myynnin vaikuttamisen viimeinen taso. (Kokonaho 2011, 11-14.)

Oman toimialan kokonaisliikevaihdon kartoittaminen on tärkeää yrityksen määriteltäessä keskimääräisen tuotemyynnin ja kaupan arvon sekä yritys on tietoinen oman toimialansa rahaliikenteestä. Näin yritys tietää, mikä on keskimääräinen asiakashinta, joka pitäisi saavuttaa jokaisessa kaupassa. (Kokonaho 2011, 54.) Yrityksen myytävää tuotetta tai palvelua pyritään jatkuvasti kehittämään paremmaksi markkinoille ja asiakastarpeisiin vastaavaksi, jotta myyntiä saadaan lisättyä. Myyntiä voidaan kasvattaa uusista asiakkaista tai nykyisten asiakkaiden tarpeita voidaan lisätä. Tärkeänä pidetään myös tuotteiden ja palveluiden suuntaaminen oikeanlaisiin asiakassegmentteihin, joka edistää myyntiä. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 37-39.) Asiakas on ymmärrettävä laajasti tuotteiden ja palveluiden hyödyntäjänä ja käyttäjänä. Asiakas voi olla myös kumppani luomaan uusia ideoita ja kehittymismahdollisuuksia sekä mahdollisesti myös organisaation strategian uudistamisessa. (Tuomi & Sumkin 2010, 58-59.)

## 7 Ammattina kouluttaja

Kouluttajasta puhuessa voidaan puhua myös esiintyjästä. Hyvä kouluttaja tarvitsee esiintymistaitoja ja esiintyjällä on monia eri persoonallisuuksia. Aidon persoonallisuuden omaava kouluttaja on uskollinen omalle persoonalleen, eikä jäljittele muita. Tällöin kouluttaja löytää itsestään ominaisuudet, joilla saa kuuntelijat kuuntelemaan, viihtymään ja vaikuttamaan. Hyvä esiintyminen vaatii kouluttajalta rohkeutta, jolloin kuuntelijoita kunnioitetaan, mutta ei pelätä heitä. Kouluttajan täytyy osata esittää omat mielipiteet ja ratkaisut asioihin. Hänellä tällöin on itseluottamusta omata auktoriteettia, joka perustuu hänen tietoihin ja taitoihin. Koulutettavia tulee joka tapauksessa innostaa ja inspiroida, joka

lähtee kouluttajan omasta innostuneisuudesta. Innokkuus perustuu kouluttajan osaamiseen ja tietoon kouluttamia tuotteita tai palveluita kohtaan. Hänen tulee uskoa kouluttamaansa asiaan täysin, muuten ennen pitkään paljastuu asian toimimattomuus ja kouluttajan epärehellisyys tuotetta tai palvelua kohtaan. (Marckwort & Marckwort 2013,7-10.)

Rope (2006) toteaa, että kouluttajana toimiminen vaatii tietynlaisia ominaisuuksia, jotka liittyvät synnynnäisiin ja kokemuksen kautta saatuihin ominaispiirteisiin. Hyvillä ominaisuuksilla kouluttaja pystyy kehittymään loistavaksi kouluttajaksi, jos tällä on myös suuri halu ja riittävä ammattitaito kouluttajantehtäviin. Luonteenpiirteinä narsismi tuo kouluttajalle esiintymisvarmuutta ja rohkeutta olla esiintyjänä, joka auttaa saamaan koulutettavat keskittymään kouluttajan asiaan ja koulutuksen aiheeseen. Näyttelijäntaidot sekä asioiden esittäminen eri roolien kautta avittaa huomioimaan kaikki koulutukseen osallistujat. Kouluttajan sosiaalinen ja innostava kouluttamistyyli auttaa saamaan koulutettavia kouluttajan puoleen ja innostettua heitä koulutettavaan aiheeseen. Tilanneherkkyys tuo kyvyn reagoida nopeasti muuttuviin tilanteisiin ja edetä tilanteiden mukaisesti sekä rohkea kouluttaja ei pelästy pienistä vastoinkäymisistä. Sosiaalisuus antaa rohkeutta keskustella ihmisten kanssa ja näin ollen kouluttaja nauttii enemmän työstään. Kehittymishalukkuus antaa valmiudet opetella jatkuvasti uusia asioita ja edetä aktiivisesti urallaan. Positiivisuus antaa voimavaroja jaksaa työssä. (Rope 2006, 78-80.)

Hyvän kouluttajan empaattinen luonne luo hyvän vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin koulutettavien ja kouluttajan välille. Empaattinen kouluttaja keskittyy koulutettaviin ja osaa tehdä heistä havaintoja. Positiivisuus empaattisuuden rinnalla miellyttää koulutettavia, jolloin positiivisuus tarttuu myös koulutettaviin. Positiivisuus viestittää kouluttajan asenteesta sen, että koulutus tai esiintyminen sujuu hyvin ja kouluttaja luottaa omiin kykyihinsä. Nämä persoonallisuusominaisuudet luovat hyvät vuorovaikutustaidot ja kouluttaja pääsee samalle aallonpituudelle koulutettavien kanssa. Kouluttaja osaa huomioida omassa esiintymisessään koulutettavien sanallisen viestinnän ja eteenkin sanattoman viestinnän. Koulutuksen onnistumiseen ja tehoon vaikuttaa sanoman vieminen koulutettavien ymmärrykseen sekä kontaktin luominen koulutettaviin. (Marckwort & Marckwort 2013, 10-11) Hyvä kouluttaja tunnistaa tietoisesti omat heikkoutensa, mutta osaa kääntää ne kuitenkin vahvuudeksi ja hyödyntää vahvuuksiaan omassa työssä. Itsetuntemus auttaa saavuttamaan omaan persoonaan sopivat, aidot ja stressittömät koulutustavat ja onnistuneen koulutuksen. (Kortesuo 2010, 14-17.)

Kouluttaja nimikkeestä puhuessa voidaan tarkoittaa myös konsultti nimikettä, joka voidaan yhdistää kouluttajakonsultiksi ja koulutuskonsultointi on konsultointilajeihin kuuluva. Konsultoinnissa onkin kyse oman osaamisen levittämistä toiselle taholle. Koulutuskonsultilla tarkoitetaan nimenomaan konsultin toimimista kouluttajan roolissa, jolloin osaamista ja



tietoa koulutetaan tiettyyn kohdejoukkoon ja koulutuskonsultoinnissa konsultin keskeisimpiä tehtäviä on kehittäminen kouluttamalla. Oleellisinta konsultilla tällöin on kouluttajan rooli, jonka työhön kuuluu esitykselliset ja koulutukselliset elementit. (Rope 2006, 51-53.)

Kouluttajan elekieli ja ulkoinen habitus, kuten kouluttajan pukeutuminen, ulkoinen olemus, katsekontakti, äänenkäyttö, asennot ja liikkuminen vaikuttavat koulutuksen onnistumiseen ja kouluttajan itseluottamukseen. Näiden seikkojen hallinnalla esitystä voi harjoitella paremmaksi. (Valvio & Parviainen 2013, 43.) Kehonkieli on tärkeä elementti luodessa vakuuttavuutta. Sitä voi olla tietoisista ja ei-tietoisista. Tietoinen kehonkieli on esimerkiksi käsillä tehtäviä merkkejä ja suurin osa kehonkielestä on ei-tietoisista. Jokainen ele tarkoittaa jotakin ja koulutettavat seuraavat kouluttajan eleitä joko tietoisesti tai ei-tietoisesti. (Marckwort & Marckwort 2013, 87.) Esiintyminen ja kouluttaminen on vuorovaikutusta kouluttajan ja koulutettavien välillä. Ilmeiden ja eleiden sekä äänenpainojen merkitys on suuri. Kouluttajan omat eleet tuovat kouluttajan oman persoonallisuuden esiin. Hymy on myös tärkeä vaikuttamisen väline, jolla on myönteinen vaikutus kouluttajaan ja koulutettaviin. Tärkeää on hymyillä luonnollisesti ja aidosti, jolla luo tunnelmaa koulutustilanteeseen. (Valvio & Parviainen 2013, 56.) Kouluttajan tulisi osata rentoutua koulutustilanteessa ja häivyttää oma stressaaminen sekä hermostuneisuus ja nauttia esiintymisestä (Leigh 2006, 106).

Esiintymistä voidaan pitää karismaattisena, kun koulutettavien huomio kiinnittyy kouluttajan persoonallisuuteen. Karismaattisuutena pidetään kouluttajan luontevaa ja persoonallista esiintymistapaa sekä rohkeutta olla oma itsensä. Lisäksi kouluttaja on vakuuttunut ja innostunut esittämästään asiasta ja hänellä on hyvä itseluottamus omaan työhönsä. Karismaattisella kouluttajalla on myös empaattisuutta ja hän keskittyy yleisöön täysin. Koulutettavat saattavat unohtaa ajan kulun ja ainoastaan keskittyvät esityksen tai koulutuksen kuunteluun. Tämän tyyppinen esiintyminen voi olla kouluttajassa luonnostaan, mutta karismaattisuutta oppii harjoittelemalla. Kouluttaja voi esiintyessään kokea niin sanotun flow-ilmion, jolloin koulutus tapahtuu ei-tietoisella tasolla, eikä kouluttajan tarvitse muistaa ulkoa sanottavaansa, vaan piilotajunta huolehtii siitä. Tällöin huomio keskittyy vain koulutukseen ja koulutettaviin. (Marckwort 1999, 82-83.)

Kouluttaja voi omalla toiminnallaan vaikuttaa koulutuksen vuorovaikutuksen luomiseen. Kouluttajan on tärkeää ottaa koulutettavat lämpimästi koulutukseen vastaan ja kätellä heitä, kun he saapuvat paikalle. (Kupias & Koski 2010, 6.1.) Vuorovaikutteinen koulutus koulutettavien kesken saa koulutettavien vaihtavan kokemuksia muiden kanssa ja he yleensä hyvin mielilläään tapaavat muita saman alan ihmisiä ja samasta asiasta kiinnostuneita. Lisäksi kouluttajan tulee saada vuorovaikutusta myös hänen itsensä ja koulutettavien välillä, sillä vuorovaikutus on yksi koulutuksen onnistumisen edellytys. (Marckwort & Marckwort 2013, 26-27.) Katsekontaktilla kouluttaja luo lämpimän tunnelman koulutustilanteeseen ja se saa kaikki koulutet-

tavat tuntemaan itsensä tärkeiksi ja huomionarvoiseksi sekä katse luo uskottavuutta esitykselle. Katsekontakti luo yhteyden koulutettaviin ja huomiota on hyvä ylläpitää koko joukkoon. Suuren yleisön kanssa koulutettavista voi ottaa niin sanottuja luottohenkilöitä. Heihin on hyvä ottaa säännöllisesti katsekontaktia, koska he useasti eleillään ilmaisevat myötämielisyyttään kouluttajan esitystä kohtaan. (Valvio & Parviainen 2013, 44-46.)

Kouluttajan puhetyyli vaikuttaa luotettavuuden ja vakuuttavuuden kuvaan. Tiedon määrä ei ole oleellisinta, vaan asioiden esitystyylillä. Äänen ei pidä olla hiljainen, katkeileva, epäröivä tai liian kovaääninen. Tärkeät asiat tulisi ilmaista painokkaasti, jonka jälkeen voi puheessa pitää pienen tauon. (Korteso 2010, 27-28.) Puheessa ylimääräisiä täyte- ja sidesanoja ei suositella. Hyvän puhujan tunnistaa siitä, ettei hän käytä ylimääräisiä täytesanoja tai takeltele sanois- saan. (Valvio & Parviainen 2013, 43-44.)

Luonteva liikkuminen luo kouluttajan ja koulutettavien välille paremman kontaktin ja kouluttajasta tulee helpommin lähestyttävä kuva ja hän vahvistaa näin oppimisen ilmapiiriä. (Kupias & Koski 2012, 6.1.) Kouluttaja pitää koulutuksessa mielenkiintoa ja omaa vireystilaa yllä sekä elävöittää koulutusta liikkumalla koulutuksen aikana. Kuitenkaan liikkuminen ei saa olla häiritsevää, vaan sen täytyy olla tarkoituksenmukaista. (Valvio & Parviainen 2013, 63-64.) Asennot kertovat kouluttajan vireystilasta sekä viestittävät asenteita koulutusta kohtaan sekä ammattimainen asento antaa vakuuttavan kuvan (Leigh 2006, 107). Oikeanlainen kouluttajan pukeutuminen on osa koulutusta, jonka on hyvä samastua koulutettavien pukeutumiseen. Oleellisinta on pukeutua siististi ja tilaisuuteen sopivaksi sekä kiinnittää huomio mukaviin vaatteisiin, jossa viihtyä ja välttää ylipukeutumista. (Valvio & Parviainen 2013, 52-53.)

Kouluttajan on tunnettava täysin kouluttamansa asia, jolloin myös hänellä tulee olla omat näkemyksensä aihepiiristä. Koulutettavat useasti tuntevat jo paljon koulutuksen aihepiiristä, jolloin kouluttajan oma näkemys ja tieto aiheesta vahvistuu. Koulutuspäivän tarkoituksena on, että koulutettava oppii aiheesta enemmän ja pääsee tiedoissaan samalle alueelle, kuin kouluttaja. (Valvio & Parviainen 2013, 31-32.) Kouluttajan ammattitaitoon liittyy vahvasti jonkin tietyn alan asiantuntijuus. Koulutustilanteissa kouluttaja saattaa joutua vastaamaan ryhmästä tuleviin kaikenlaisiin kysymyksiin, jolloin kouluttajalla täytyy olla tarpeeksi kokemusta koulutettavasta asiasta, jolloin hän pystyy siirtämään asiantuntemustaan koulutettaville riittävän hyvin. Ammattimaisuus ei saa kuitenkaan olla liian korostettua, sillä kouluttajan täytyy myös osata asettua koulutettavien tasolle. Koulutustilaisuutta ei saada toimimaan, jos kouluttaja ei saa ryhmää innostettua koulutettavaan asiaan. (Rope 2006, 75.) Kouluttajan vakuuttavuuteen ei vaikuta tiedon määrä yhtä paljon, kuin taas esitystapa ja kuinka asioita kerrotaan. Jokaisessa koulutettavan kysymyksessä ei vaadita vankkaa tietoa, vaan mielipidettä, joka pitää aina kertoa perusteluineen. Kouluttaja ei saa hävetä tietämät-

tömyyttään ja tarvittaessa täytyy osata sanoa mistä tarvittava tieto löytyy, jos kouluttaja ei osaa antaa vastausta kysymykseen. (Kortesuo 2010, 30-31.)

Rope (2006) on kuvannut hyvin kouluttajan ammattitaidon neljään eri osa-alueeseen, jotka rakentavat toimivan koulutuksen (Kuvio 1).

Asia-ammattimaisuus	Esityksen pitämis- ammattimaisuus
Esityksen rakentamis- ammattimaisuus	Ryhmähengen ylläpidon ammattimaisuus

Kuvio 1: Kouluttajan ammattitaito neljässä eri osa-alueessa

Kuviossa asia-ammattimaisuus sekä esityksen rakentamisammattimaisuus ovat koulutuksen peruselementtejä ja onnistuneen koulutuksen edellytyksiä. Esityksen pitämisammattimaisuus liittyy kouluttajan esiintymistaitoihin, sillä kouluttaja on esiintyjä ja koulutusta voidaan pitää myös tietynlaisena esiintymistapahtumana. Ryhmähengen ylläpitäminen koko koulutuksen ajan saattaa olla haastavaa, sillä kouluttajan täytyy ottaa huomioon kaikki osallistujat sekä heidän vahvat piirteet ja säilyttää silti hyvä ryhmähenki. (Rope 2006, 76-77.)

## 8 Koulutuksen suunnitteluvaihe

Esityksen ja koulutuksen suunnittelussa kouluttajan tai puhujan on mietittävä kokonaistavoite ja pääteema. Tämän jälkeen kouluttajan on helppo kartoittaa koulutuksen yksityiskohdat ja sisältö. Pääteeman valinnan jälkeen valitaan pääteemasta pääsisällöt, jotka ainakin käsitellään koulutuksessa. Erityisesti koulutustilanteissa on tärkeää jäsenellä esitys selkeästi ja havainnollistaa hyvin sanallisesti ja äänellisesti, esimerkiksi käyttäen musiikkia havainnollistamassa aihepiiriä. Audiovisuaaliset välineet, esimerkiksi videot käsiteltävästä aiheesta auttavat koulutettavaa ymmärtämään aihealue paremmin. Heti koulutuksen alussa on hyvä esittää koulutettaville päivän aikana käytävät asiat ja aikataulua. (Koskimies 2002, 59-60.)

Esityksen suunnitteluun kouluttajan on tärkeää varata reilusti aikaa, noin kaksi kertaa enemmän kuin itse koulutukseen. Kuitenkin kouluttajasta ja koulutuksesta riippuen aika vaihtelee hyvin paljon. (Marckwort & Marckwort 2013, 29.) Koulutettavat haluavat oppia koulutuksessa jotain uutta, kehittyä työssään ja osaamisessaan. Yleensä koulutuksella haetaan myös ratkaisua johonkin ongelmaan ja kartutetaan kokemusta. Osallistujat odottavat koulutukselta vain positiivista kokemusta ja haluavat inspiroitua ja saada jotain odottamatonta

uutta. (Marckwort & Marckwort 2013, 26-27). Koulutettavat ovat usein jättäneet työnsä päivän tai kahden ajaksi ja he arvostavat kouluttajan ammattitaitoa ja panostamista koulutuksen onnistumiselle. (Valvio & Parviainen 2013, 33.)

Kouluttajan on hyvä hankkia ennakkotietoa koulutettavista, heidän tietotasostaan sekä asenteista. Asenteeseen vaikuttaa se, tulevatko osallistujat vapaaehtoisesti vai onko heidät valittu. Nämä seikat ovat koulutuksen onnistumisen kannalta ratkaisevia. Kun koulutuksen tarkoitus ja koulutettavien odotukset on kartoitettu, kouluttaja voi selvittää mikä hänen jakamassaan tiedossa on tärkeintä. (Marckwort 1999 , 7-8.) Samalla kouluttaja voi selvittää koulutettavien kokemus- ja koulutustaustan sekä mistä he ovat kiinnostuneita ja mahdollisesti minkälainen heidän asenne on koulutusta kohtaan. Kouluttajan ammattitaito ja kokemus auttavat asettamaan koulutuksen tavoitteet koulutettavien odotuksien pohjalta. Koulutettavilta voi myös koulutuksen alussa kysellä toiveita koulutuksen sisällöstä ja sen toteuttamisesta. Nämä odotukset voi kirjoittaa esimerkiksi paperilapuille ja kiinnittää paperilaput seinälle, jolloin koulutettavat toteavat, että heidän toiveensa otetaan huomioon. Kouluttajan tulee täten olla valmis muokkaamaan koulutusta ja aikataulua toiveiden ja odotusten mukaisesti. (Marckwort & Marckwort 2013, 26-28.) Kouluttajilla useasti on tunne, että heidän täytyy lyhyessä ajassa kertoa mahdollisimman paljon asiaa. Kuitenkin tärkeämpi seikka on saada asiat koulutettavilla ymmärretyksi mahdollisimman hyvin, kun jakaa kaikki tiedot yksityiskohtia myöden lyhyessäkin ajassa. (Marckwort 1999 , 7-8.)

Suunnitteluvaiheeseen kuuluu koulutusmateriaalin valmistelu ja koulutuksen sisällön suunnittelu. Koulutuksen asioiden ulkoa opettelua ei suositella, koska muuten koulutuksen kokonaisuuden suunnittelu voi jäädä miettimättä. Kouluttajan tulisi käyttää aikaa asioiden kertomiseen luonnollisesti ja inspiroivasti esiintyen. (Marckwort & Marckwort 2013, 29.) Kouluttajan tulee harjoitella koulutusta ja itse esiintymistä sen sijasta, että viimeistellä koulutusmateriaalin yksityiskohtia liian tarkasti. Vaikka koulutusmateriaalin tuleekin olla visuaalinen ja inspiroiva, niin ilman esiintymisen harjoittelua itse kouluttajan esiintyminen voi olla epävarma. Kouluttajan on tärkeää keskittyä koulutuksen runkoon, pääpointteihin ja olennaisiin yksityiskohtiin. Katsekontakti ja luova esiintyminen on koulutuksen onnistumisen kannalta erittäin tärkeää. Diaesitystä on hyvä pitää vain koulutuksen ja kouluttajan puheen tukena, mutta luonteva puhuminen elävöittää kouluttamista. (Jääskeläinen & Korteso 2013, 43-44.)

Esitys ohjeistetaan suunnitella pieniin jaksoihin, jolloin jaksojen välissä tulisi olla aihealueeseen liittyvää keventävää asiaa, esimerkiksi kokemuksia, tarinoita tai huumoria. Jaksoihin suunniteltu koulutus perustuu koulutettavien keskittymisen herpaantumiseen. Erilaisia esityksiä pidettäessä ja varsinkin koulutuksissa taukoja pitää olla riittävästi. Tauko antaa aivoille aikaa ymmärtää uusi tieto ja taito, jota koulutuksessa yleensä tulee paljon.

Koulutusmateriaaliin ei pidä ahdata liikaa tietoa, koska muuten kouluttaja ja koulutettavatkaan eivät pysty keskittymään mihinkään kunnolla ja koulutukselle varattu aika saattaa loppua kesken. Kouluttajan on hyvä miettiä etukäteen koulutuksen tärkeimmät asiat ja kohdat ja suunnitella niiden esittäminen koulutettavien ymmärrystä ajatellen. Suunnitelmassa on hyvä merkitä aika-arvio jokaisen aihealueen kohdalle, näin aika-arvion paikkansapitävyyden voi varmistaa harjoittelemalla koulutusta. (Marckwort & Marckwort 2013, 30-31.)

Kauneudenhoitoalan tuotekoulutuksissa tarkoituksena on viestittää ennen kaikkea tuotesarjan ideologiaa, kokonaisuutta ja brändikuvaa. Niiden lisäksi tuotteet opiskellaan kaikki erikseen, mutta liian tarkka tuotteen yksityiskohtainen tieto ei varsinkaan koulutettavalle ensimmäisessä koulutuksessa ole tarpeellista. Tietoa tulee muuten liikaa ja tuotesarjan kokonaisuuden hahmottaminen voi jäädä puutteelliseksi ja koulutukseen varattu aika voi pidentyä. Koulutusmateriaalista, jonka koulutettava saa itselleen, pitäisi löytyä myös se yksityiskohtaisempi tieto, jota kouluttaja ei koulutuksessa huomioi.

## 8.1 Oppimistyylien tunnistaminen

Koulutettavilla on erilaisia tapoja oppia asioita. Aisteja käytetään eri tavoin, toiset oppivat parhaiten kuuntelemalla, toiset lukemalla ja toiset visuaalisten apuvälineiden avulla (Valvio & Parviainen 2013, 157.) Kouluttajan tehtävänä on tunnistaa eri oppimistyyliä ja koulutettavien erilaisuus. Joustava kouluttaja voi useasti todeta, että hän piti koulutuksen juuri hänelle sopivalle yleisölle. Kouluttajan täytyy ymmärtää ihmisten erilaisuus ja hyväksyä ja hyödyntää sitä koulutuksissa. Tällöin kouluttaja pystyy tavoittamaan erilaiset ihmiset ja yleisöt sekä pystyy antamaan itsestään enemmän koulutustilanteissa. (Marckwort 1999, 18-19)

Erilaiset oppimistyyliä vaikuttavat koulutuksen järjestämiseen ja suunnitteluun. Kouluttajan on osattava ottaa huomioon erilaisuudet oppimisessa ja hyödynnettävä apuvälineitä niiden mukaisesti. Näin kouluttaja helpottaa jokaisen koulutettavan oppimista huomattavasti. Seuraavassa on esiteltyinä kuusi erilaista oppijatyyppeä. *Visuaalinen* oppijatyyppeä oppii parhaiten kuvien ja piirrosten avulla ja oppii havainnollistamaan asian kokonaisuuden kaavioiden ja tilastojen avulla. *Auditiivinen* oppijatyyppeä oppii parhaiten luentomaisesta ja hyvin rakennetusta puheesta. Hän sisäistää asian parhaiten kuuntelemalla. asiat täytyy perustella hyvin ja selkeästi ja asian täytyy edetä loogisesti. *Kinesteettinen* oppijatyyppeä taas tarvitsee asian kytkeä arkielämän asioihin ja esimerkkejä käytännön toimintaan. Esityksessä ei saa olla liikaa kaavioita, numeroita tekstiä, jolloin keskittyminen häiriintyy. (Nilsen 2012, 32-33.) *Taktiilinen* oppija oppii käsin tekemällä ja kokemisen kautta. Hän oppii parhaiten, jos hän saa tehdä asioita omilla käsillään kosketellen ja tunnustellen. Muistiinpanojen tekeminen, erilaiset askartelut ja koristelut saattavat auttaa oppimista. *Analyttinen*

oppija haluaa tietää asioista yksityiskohtaisesti, on hyvin täsmällinen ja haluaa kuulla perusteltua tietoa ja faktoja. *Holistinen tai globaali* oppijatyyppi näkee asiat kokonaisuuksina ja etenee kokonaisuudesta yksityiskohtiin omaksuessaan uutta tietoa. Hän haluaa ensin ymmärtää asiakokonaisuuden ja sitten vasta tarpeen mukaan yksityiskohtaisen tiedon. Hän haluaa tietää perusteluita asioiden hyödyistä, eduista ja tarpeellisuudesta. (Valvio & Parviainen 2013, 157-160.)

## 8.2 Koulutustilan merkitys koulutuksessa

Koulutustilan järjestäminen koulutukseen tai esitykseen sopivaksi on tärkeä onnistumisen kannalta. Erilaiset ympäristötekijät, kuten äänet, valaistus, lämpötila ja kalustus ovat oleellisia asioita, jotka voivat ratkaista koulutuksen onnistumisen. Ne auttavat myös koulutettavia keskittymään koulutukseen paremmin, kun niitä ei olisi otettu huomioon. Tietysti yksilölliset tarpeetkin ovat hyvin erilaisia. Toiset vaativat täydellistä hiljaisuutta koulutustilaan, kun taas toisia taustamelu ei häiritse laisinkaan. Kirkas valaistus tai sopimaton lämpötila saattaa häiritä keskittymistä. Ympäristön tulisi vasta koulutuksen aihetta ja teemaa, joka auttaa koulutettavia pääsemään koulutuksen aiheeseen paremmin sisälle. (Marckwort 1999, 75-77.)

Koulutustila on ensimmäinen asia, jonka koulutettavat näkevät tullessaan koulutukseen. Jos pöydät on järjestetty pienryhmiin, myös oletettavaa on, että koulutuksessa keskustellaan ryhmissä tai tehdään ryhmätehtäviä. Jos taas kouluttajan pöytä on edessä ja koulutettavat istuvat riveissä kasvot kohti kouluttajaa, luultavasti koulutus painottuu luento- ja istumajärjestyksen perusteella koulutettavat päättelevät, mitä koulutuksessa luultavasti tulee tapahtumaan. (Kupias & Koski 2012, 6.1.) Kouluttaja pystyy vaikuttamaan istumisjärjestykseen, jolloin on syytä ottaa selvälle millaisessa tilassa koulutus järjestetään. Vuorovaikutus tulisi olla hyvä kouluttajan ja ryhmän kesken sekä katsekontakti on tärkeää varsinkin pienehköille ryhmille. Tällöin U-muotoinen istumajärjestys on paikallaan. Jäykemmässä tilaisuudessa, jossa katsekontaktia ei tarvita, riittää, että yleisö istuu suorissa tuoliriveissä kouluttajaan päin. (Marckwort 1999, 75-77.)

## 8.3 Apuvälineiden käyttäminen koulutuksessa

Koulutusmateriaalin laatiminen on vaativa prosessi, jonka suunnittelu on tärkeää tehdä jo hyvissä ajoin ennen koulutuksen valmistelua. Koulutettavat odottavat aina jonkinlaista materiaalia koulutuksessa ja ihanteellisinta on tarjota materiaalia useassa erilaisessa muodossa, kuten PowerPoint-materiaali, luentomonisteet sekä erilaiset harjoitukset. Luentomateriaalissa voi olla täydentäviä kohtia, joihin koulutettavat kirjoittavat itse lisätietoja. Kirjoittaminen on tapa aktivoida koulutettavia ja saada heidät keskittymään paremmin koulutettavaan ai-

heeseen. (Valvio & Parviainen 2013, 37.) Apuvälineiden käyttäminen koulutuksissa on hyvin yleistä, mutta myös useasti väärin ymmärrettyä. Yleisesti apuvälineinä suositetaan jotain yhtä tiettyä, eikä niitä hyödynnetä vaihtelevasti erilaisia oppijatyyppisiä huomioiden. Erilaiset aistit helpottavat muistamista, joita voi esityksessä käyttää erilaisilla tavoilla. (Nilsen 2012, 32.) Luvussa 8.1 on esiteltynä kuusi erilaista oppijatyyppiä. Oppimistyyleinä ovat visuaalinen, auditiivinen, kinesteettinen, taktilinen, analyyttinen, holistinen tai globaali.

Koulutuksissa suositetaan erilaisia visuaalisia apuvälineitä, jotka edistävät ja auttavat jokaisen oppijatyyppin oppimista. Visuaaliset kuvat, mallit, videot, piirroksot tukevat näköaistihavaintoja pelkän tekstin sijaan. Kuvia käytettäessä kouluttajan on annettava niille jokin merkitys ja käytettävä niitä elävästi. Hän ei saa seistä kuvien edessä ja kuvia osoitteessa kouluttajan on hyvä olla kasvot koulutettaviin päin. Tekstidioissa tekstin määrä on hyvä rajoittaa 3-6 tukisanaan ja kokonaisia lauseita käyttäessä yhteen diaan riittää 3-6 lausetta, joiden tulee olla yksinkertaisia ja liittyä tiettyyn asiakokonaisuuteen. Tekstidioja kannattaa pyrkiä näyttämään maksimissaan kolme peräjälkeen, koska muuten keskittyminen herpaantuu. Noin kahdeksan minuutin välein on myös hyvä pitää pieni tauko, jotta kinesteettiset ja auditiiviset oppijat pystyvät keskittymään. (Nilsen 2012, 33-35.)

Diaesitykset ovat hyvin yleisesti käytettyjä apuvälineitä koulutuksien pitämisessä ja niistä on hyvä tehdä kaksi erilaista versiota. Toinen diasarja on kuvapainotteinen, jossa on vain joitain ydinsanoja, pääteesejä ja kaikkein tärkein asia tulee kouluttajan puheesta. Esityksen diaoissa on oltava kuvia tuomassa visuaalisuutta esitykseen ja kuvat tukevat esityksen tekstiä. Diasarja on vain esityksen runko, johon liitetään vain ydinotsikoita ja havainne kuvia. Tärkein asiasisältö tulee ilmi kouluttajan puheesta. Kuvina tarkoitetaan piirroksia, valokuvia, kuvioita, graafioita ja kaavioita. Oleellista on pitää kuvien laatu laadukkaana. Toinen versio on taas yksityiskohtaisempi sekä tekstipainotteisempi, jota ei voi koulutuksen aika esittää. Tekstissä täytyy olla ehjiä lauseita ja jokaisessa kaaviossa pitää olla selitys. Se versio on tarkoitettu osallistujille, jotka eivät päässet osallistumaan koulutukseen ja diasarja voidaan lähettää heille koulutuksen jälkeen. (Jääskeläinen & Korteso 2013, 46-47.)

Diaesitykset on hyvä pitää yksinkertaisina ilman ylimääräisiä tietoja. Sivunumeroita pidetään turhina, sillä koulutettavan ei tarvitse tietää esitysdiojen määrää. Tämä myös auttaa kouluttajan siirtymistä dialta toiselle ilman, että koulutettava huomaa sitä. Myös päivämäärän, puhujan nimen, yrityksen nimen ja logon sekä esityksen ja tapahtuman nimen laittamista dioihin ei pidetä tarpeellisena. Ne ovat turhaa tekstiä, kun diasarjaa yritetään pitää yksinkertaisena. Toisinaan ainoastaan kuva riittää kuvailemaan asiasisältöä. Kokonaiseen diaesitykseen riittää maksimissaan kaksi erilaista fonttia, jolloin yksi fontti on pääfontti ja toinen on vain tehosteena. Kouluttajan on hyvä pitää puheessaan rauhallisuus, eikä puhua taukoamatta. Siirtyessä uuteen diaan, on hyvä pitää kahden sekunnin tauko ennen

puhumista. Kaikki ohjeet ovat koulutettavan kannalta oleellisia ja ne ohjaavat esitystä mahdollisimman yksinkertaiseen kokonaisuuteen. (Jääskeläinen & Korteso 2013, 47-49.)

## 9 Koulutuksen perusrunko

Esityksen perusrunko voidaan rakentaa monella tavalla, kuitenkin se suunnitellaan ja järjestetään aina koulutuksen aiheeseen ja teemaan sopivaksi. Kun koulutuksen alussa esiintyjä tai kouluttaja luo itsestään positiivisen käsityksen ja herättää mielenkiintoa käsiteltävää asiaa kohtaan, koulutettavien huomio kiinnittyy täysin koulutukseen ja käsiteltävään aiheeseen. Mahdolliset koulutettavien negatiiviset asenteet tai välinpitämättömyys ei näin häiritse koulutusta, kun jo alussa kouluttaja osaa luoda koulutukseen mielenkiintoisen ja aiheeseen liittyvän ilmapiirin. (Marckwort 1999, 51-53.)

Auvo Marckwort (1999) on tiivistänyt esityksen tai koulutuksen perusrungon, joka on hyvä esimerkki ja vinkki kouluttajille koulutuksen rakentamiseen.

1. Kontaktin luominen
2. Aiheen esittely
3. Virittäminen
4. Asian esittäminen
5. Kertaus, yhteenveto

Koulutukseen kuuluu lisäksi tauko-muhimisvaihe sekä aktivointivaihe-harjoittelu. (Marckwort 1999, 52.)

### 9.1 Kontaktin luominen ja virittäminen aihepiiriin

Esityksen tai koulutuksen alussa herätetään koulutettavien mielenkiinto sekä luodaan myönteisiä odotuksia koulutuksesta ja johdetaan koulutettavan ajatus käsiteltävään aiheeseen. Alussa on hyvä kertoa myös koulutuksen päivän kulusta, aikataulusta, koulutuksen rungosta. Virheenä pidetään esitystä, jossa ei ole ollenkaan alkua tai koulutuksen vähättely ja negatiiviset odotukset. Koulutettavien kanssa kouluttajan on tarkoitus luoda kontakti ja luoda hyvä yhteishenki koulutukseen. (Koskimies 2002, 67.) Koulutettava saattaa oppia helpommin ja ottaa tietoa vastaan paremmin, kun hän on saanut itse puhua aivan koulutuksen alussa. Alussa kouluttaja voi pyytää jokaisen koulutettavan esittelemään itsensä, jos he eivät ole aikaisemmin tavanneet. Jos esittely ei jostain syystä toimi, voi kouluttaja esittää jonkin arkipäiväisen kysymyksen, johon koulutettavat voivat edes nyökätä. (Jääskeläinen & Korteso 2013, 120.) Koulutustilaisuudessa niin kouluttaja kun myös kaikki osallistujat haluavat tietää toisistaan jotain, esimerkiksi jokainen kertoo nimensä, toimipaikkansa, tehtävänsä, harrastuksensa ja mitä odotuksia koulutuksesta on. Esittäytyminen helpottaa vuorovaikutuksen syntymistä. Näin ollen myös kouluttajan on hyvä esitellä itsensä tilaisuuden



alussa ja kertoa taustansa ja yhteytensä esittämäänsä asiaan. Toinen tapa kouluttajan esittää itsensä on kirjoittaa asiallinen esittäytyminen ja liittää se jaettavaan materiaaliin. (Marcwort 1999, 55.)

Koulutuksessa käsiteltävä aihe on hyvä aloittaa koulutettavalle tutusta asiasta, jolloin oppimisen alkuun pääseminen tehostuu. Koulutettava voi turhautua tai hämmentyä, jos koulutus alkaa heti liian teoreettisesti tai vieraasta aihepiiristä. Puhumisen voi aloittaa esimerkiksi tarinalla tai piirroksella, kunhan se on koulutettavan tajuttavissa ja samastuttavissa. (Jääskeläinen & Korteso 2013, 120.) Kouluttaja voi kertoa henkilökohtaisen tarinan, joka on sitoutuneena käsiteltävään aiheeseen. Henkilökohtaiset tarinat ja kertomukset ovat hyviä keinoja saada koulutettavien mielenkiinto aihepiiriin, kunhan tarinat ovat relevantteja ja ne eivät ole pikkutarkkoja. (Harvard Business School Publishing Corporation 2005, 73.)

## 9.2 Asian esittäminen

Luvussa 7 esitelty koulutuksen tauottaminen on tärkeä ottaa huomioon koulutuksen aikataulun ryhmittämisessä. Varsinkin pidemmissä koulutuksissa, joissa koulutetaan useita erilaisia aiheita, päivä kannattaa ryhmittää siten, että tauot tulevat sopivin välein. Vireystila on useammin parempi aamupäivällä kuin iltapäivällä. Alhaisemmillaan se on heti lounaan jälkeen, jolloin kuunneltavaa asiaa kannattaa välttää. Koulutettaville on myös hyvä varata aktiivista työskentelyä. Luentomaista koulutusta on suositeltavaa pitää korkeintaan 45 minuuttia tauoita ja koulutusta, jossa työskennellään aktiivisesti 1,5 h. (Kupias & Koski 2012, 4.3.)

Kouluttaminen on vuorovaikutusta, joka etenee keskustelemalla. Näin koulutuksessa on mukana kysymyksiä, joiden vastauksia koulutettavat pohtivat ja niihin vastaavat. Koulutettavan kysyessä jotakin, vastauksen tulee olla kompakti ja tiivis, jotta ydinasia tulee ymmärretyksi. Aiheisältö on hyvä pitää tiivistettynä, niin että koulutettava saa tietoonsa olennaisen osan aiheesta. Kouluttajan on edettävä esittämässä asiassaan loogisesti, eikä siirtyä teoriasta konkreettiaan ja takaisin. (Jääskeläinen & Korteso 2013, 121-122.) Vuorovaikutus ei ole pelkästään sanallista viestintää, vaan siihen kuuluu visuaaliset, auditiiviset sekä kinesteettiset ärsykkeet eli kaikki elementit joita koulutettava näkee, kuulee ja tuntee. Vuorovaikutus on ärsykkeiden vaihtoa ja tuomista monipuolisesti mukaan koulutukseen. (Marckwort 1999, 86.)

Asiat tulee esittää mieleenpainuvasti, jolloin asiat ymmärretään ja muistetaan paremmin. Alussa ja lopussa esitettävät asiat jäävät paremmin mieleen, jolloin tärkeimmät asiat on hyvä painottaa esityksen alussa ja lopussa. Esityksen puolivälissä on hyvä keroa asioiden kohokohtia ja poikkeavuuksia, jolloin myös esiintymistyyliä voi tarvittaessa muuttaa ja esimerkiksi dramatisoida. (Marckwort 1999, 59.)

Kouluttajan kannattaa toistaa ydinasioita, sillä tärkeää on, että ne jäävät koulutettavien mieliin. Riskinä voi muuten olla, että koulutettavat unohtavat pääteemat tai eivät keskity juuri sillä hetkellä, kun niitä käsitellään. Toiston rakenne voi olla pääteesi + esimerkki + pääteesi. Käytännössä kouluttaja voi kertoa väitteen, todistaa sen esimerkillä ja lopuksi kerrata väitteen. (Jääskeläinen & Korteso 2013, 139.) Epäonnistuneena koulutuksena pidetään koulutusta, johon on lisätty liikaa tietoa ja kaikkia asioita ei kouluttaja kerkeä käsittelemään. Koulutuksen aikaa ei suositella ylittämään, varsinkaan niin, että kaikki asiat pyritään käsittelemään kaksinkertaisella vauhdilla. Ammattitaitoinen kouluttaja pystyy jättämään kertomatta helposti poisjätettäviä asioita ja jättämään koulutuksen loppuun aikaa mahdollisille kysymyksille ja koulutuksen yhteenvedolle. (Koskimies 2002, 71.)

### 9.3 Yhteenveto ja palaute

Koulutuksen lopussa koulutettavilla tulisi olla tunne, että koulutuksella päästiin suunniteltuun tavoitteeseen ja heillä on kokonaiskuva käsitellystä aiheesta. Kouluttajan on hyvä painottaa käsiteltyjen asioiden hyötyjä ja merkityksellisyyttä. (Koskimies 2002, 71.) Koulutuksen voi lopettaa erilaisilla tavoilla, riippuen koulutuksen tavoitteista. Kouluttajan halutessa koulutettavien muistavan kokonaisuuden ja ydinasiat, hän voi vielä kiteyttää ja tiivistää tärkeimmät pääkohdat koulutuksen loppuun tai hän voi myös tehdä yhteenvedon kysymällä koulutettavilta ”Mitkä asiat jäivät erityisesti mieleen?” tai ”Mikä oli tärkein oppimanne tai oivaltamanne asia tänään?”. Koulutuksen voi myös lopettaa arviointiin, jolloin arvioidaan kouluttajan toimintaa, koulutettavien oppimista tai koulutuksen kokonaisuuden onnistumista. Arviointi voidaan toteuttaa suullisesti, kirjallisesti, yksin tai ryhmässä. Sen avulla saadaan tietoa koulutuksen onnistumisesta ja tavoitteisiin pääsemisestä. Koulutettaville herää käsitellystä aiheesta aina kysymyksiä, joita voidaan käsitellä vielä koulutuksen lopussa. Kouluttajan ei tarvitse vastata yksin kysymyksiin, vaan niitä on hyvä pohtia yhdessä osallistujien kanssa ja kaikki voivat tuoda esiin omia mielipiteitä, ideoita ja kokemuksia käsitellyistä aiheista. Koulutuksen tavoitteet on myös hyvä ottaa esille koulutuksen lopussa ja selvittää onko tavoitteisiin päästy. Kouluttaja voi kysymyksillä selvittää koulutettavilta, onko heidän mielestään tavoitteet saavutettu. Jos jonkin asia on jäänyt vielä epäselväksi, asiaan voidaan vielä palata tai osallistujille voidaan lähettää epäselvistä asioista jälkikäteen materiaalia tai linkki lisätietoihin. Asia voi myös vielä vaatia lisäkoulutusta tai opetusta. Koulutus on tarpeen linkittää koulutettavien arjen työhön ja tulevaisuuteen sekä miettiä yhdessä koulutettavien kanssa, mitä tapahtuu seuraavaksi. (Kupias & Koski 2012, 4.4.)

Palaute ja arviointi kehittää koulutustoimintaa sekä ammattitaitoa ja osaamista niin kouluttajan työssä kuin myös koulutettavien osaamisen suhteen. Arvioinnista puhuttaessa on tärkeä erottaa palautteen ja arvioinnin erot. Arviointiin liittyy aina arvottamista, mutta palautetta voi antaa myös ilman arviointia. Arvioijana tai palautteen antajana voi toimia

kouluttaja, koulutettavat tai koulutuksen tilannut tai järjestänyt organisaatio. Ilman palautetta ei voi kehittää osaamistaan tai oppia virheistään. Koulutettavat kehittävät arvioinnilla omaa oppimistaan ja kouluttaja saa palautetta omasta toiminnastaan. Näin kouluttaja pystyy säätämään toimintaansa ja parantamaan koulutustaan kyseisen ryhmän osaamisen kehittämiseksi sekä kehittämään ammattitaitoaan yleisesti. Palaute voi olla kuvailevaa ilman minkäänlaista arviointia, jolloin koulutettava voi kuvailla esimerkiksi miten kouluttajan toiminta vaikutti hänen oppimiseensa. Palaute voi olla myös arvioivaa, jolloin palautetta annetaan arvosanoin tai asia arvioidaan hyväksi tai huonoksi. Tällöin palautteella täytyy olla arviointikriteerit. (Kupias & Koski 2012, 10.1-10.2.) Kosmetiikka-alan yritysten järjestämissä koulutuksissa on suositeltavaa hyödyntää palautetta ilman minkäänlaista arviointia.

Palautteen antamismenetelmiä on monenlaisia ja ne vaihtelevat koulutuksen teeman mukaisesti. Useasti käytetään palautelomakkeita, jotka antavat hyvin tietoa koulutuksen tavoitteisiin pääsemisestä. Lomakkeessa voi olla tavoitteista tärkeimmät asiat ja kouluttaja voi pyytää koulutettavia arvioimaan niiden toteutumista. Palautetta voidaan kerätä myös koulutustilanteessa erilaisin tavoin, esimerkkinä yhteinen oppimispäiväkirja, joka voidaan toteuttaa isoille papereille, joissa on erilaisia kysymyksiä koulutuksen onnistumisesta ja oppimisesta. Paperit voidaan ripustaa eripuolille koulutustilaa ja jokainen käy kysymyksen alle kirjoittamassa vastauksen. Kuitenkin niin, että ne ovat kaikkien nähtävillä. Tämän jälkeen palautteet käydään vielä nopeasti läpi ja kouluttaja vastaa tarvittaessa koulutettavien kysymyksiin. Koulutettavat voivat myös kirjoittaa omille papereilleen taidot ja tiedot, jotka hän oppinut koulutuksen aikana ja niistä voidaan keskustella vielä yhteisesti. Koulutettavat voivat myös miettiä ideoita uusien tietojen ja taitojen pohjalta, joita hyödyntää omassa työssään. Ideat voidaan myös keskustella yhteisesti, jolloin ideat tulevat jokaisen koulutettavan käyttöön. (Kupias & Koskimies 2012, 10.6.2.)

## 10 Darphin koulutusmateriaalin kehittämistarve

Darphin koulutustarjonta on ammatillisesti monipuolinen, johon kuuluu perustuotekoulutukset, hoitokoulutukset sekä teemakoulutukset. Darphin markkinointivastaava Tarja Salmijoki toteaa, että koulutustarjonta palvelee asiakkaita kattavasti, mutta toiveena on saada asiakasta palvelevia ja myyntiä lisääviä syventäviä koulutusosia, jotka palvelisivat asiakkaita yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaan. Lisäksi toiveena on saada tarjottua jo pitkään Darphin tuotteiden kanssa työskenteleville uusi innostavia koulutuksia. Salmijoen mukaan asiakkaita tulisi haastatella, jotta koulutukset järjestettäisiin juuri asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Nykypäivän nopea tuotekehitys ja kosmetiikan huipputeknologian kehittyminen pohjaisi varmasti uusien ja mielenkiintoisten koulutusaiheiden löytymiseen. (Salmijoki 2015.)

Darphin kouluttajan Kataran mukaan koulutusmateriaalia on ollut helppo käyttää, ja materiaali on lähetetty alkuperäisinä pääkoulutuskeskuksesta Ranskasta, joka vaatii vain käännytyn englannin kielestä suomen kielelle. Materiaali vaatii useasti ylimääräisen informaation ja ylimääräisten diojen poistamisen, jolloin jäljelle on jätetty koulutettaville tarpeellinen tieto. Pääsääntöisesti asiakkaat ovat olleet aina tyytyväisiä koulutuksiin ja myös he ovat antaneet positiivista palautetta koulutusmateriaalista. Koulutettavat saavat koulutuksesta aina A5 kokosen koulutuskansion, jota pidetään helposti luettavina ja selkeänä. Myös positiivista palautetta saa Darphin tuotekatalogi, joka soveltuu myös pienempiin muutaman tuotteen koulutuksiin ja se on kauneushoitolan yksi tärkeimmistä myynnin välineistä. Tuotekatalogia päivitetään noin kaksi kertaa vuodessa. Hoitokoulutuksissa asiakkaat saavat hierontakaaviot, joiden pienet kuvat ovat ajoittain aiheuttaneet lisäkysymyksiä, joten kuvien lisäksi materiaaliin on kirjoitettu tarkat selitykset. (Katara 2015.)

Tuotteiden uusien ja ajankohtaisien kuvien päivittämistä pyritään tekemään aina, kun uusia kuvia on saatavilla. Katara toivookin, että kuvia uudistettaisiin nopeammalla tahdilla ja tuotteista ja tuotelinjoista olisi havainnollistavia tarinoita sekä esimerkiksi tuotteista kuluttajien käyttökokemuksia. Koulutusmateriaali on ollut jo monta vuotta uudistamatta, sillä Darphin visuaaleja ei olla päivitetty. Koulutusmateriaali vaatii uudistukseen lisää interaktiivisuutta videoista, joita toivottaisiin jokaiseen ihonhoitolinjaan luomaan tuotelinjan kokonaiskuvaa. Materiaalissa oli tarpeellista olla hyperlinkkejä, joiden avulla koulutusmateriaali soveltuu sekä lyhyempiin inspiointikoulutuksiin ja myös pidempiin koulutuksiin, jolloin hyperlinkeistä löytyy tarvittaessa lisätietoa sisältäviä dioja, joita hyödynnetään pidemmissä koulutuksissa. Tällä hetkellä materiaalista luodaan eri pituisia PowerPoint versioita, joka ei ole kustannustehokasta yritykselle. Erilaisten koulutusmateriaalien joukosta on ollut haastavaa löytää koulutuksen tarpeita vastaava koulutusmateriaali. (Katara 2015.)

### 10.1 Koulutusmateriaalin uudistaminen

Koulutuksen materiaalin uudistaminen koski perustuotekoulutusta, jossa koulutuksen apuvälineenä käytetään PowerPoint esitystä. Esityksessä esitellään Darphin brändi, sarjan ideologia, tuotelinjat ja jokainen tuote erikseen. Materiaalin päivittäminen oli Darphin kouluttajalle hyvin tarpeellista ja ajankohtaista. Uudistaminen loi tuotteisiin ja materiaaliin nykyaikaisen kuvan ja se toteutui Darphin kouluttajan toiveet huomioiden. Uudistamisessa huomioitiin erityisesti Darphin brändi, jota halutaan materiaalissa viestittää muun muassa kuvilla, väreillä, videoilla, tekstillä ja tekstifontilla. Diaesitys on jaettuna eri tiedostoihin, jossa Darphin brändistä, historiasta, ideologiasta, yksilöllisestä 3-vaiheisesta kotihoito-ohjelmasta (Liite 1) on oma tiedostonsa. Yksilöllinen 3-vaiheinen kotihoito-ohjelma kuuluu vahvasti Darphin ideologiaa, jota koulutuksessa painotetaan erityisesti. Lisäksi esityksessä on yhteenveto jokaisesta tuotelinjasta ennen jokaisen linjan omaa esitystä (Liite 2 ja Liite 3). Tämä yhteenveto auttaa

erottamaan tuotelinjat toisistaan ja auttaa koulutettavaa ymmärtämään jokaisen linjan tarkoitus. Yhteenveto on hyvä näyttää vielä viimeisenä koulutuksessa, kun jokainen tuotelinja ja tuote on koulutettu. Yhteenveto auttaa koulutettavaa ymmärtämään jokaisen tuotelinjan vaikutukset ja ominaisuudet ja helpottaa sijoittamaan tuotteet oikeisiin tuotelinjoihin.

Diaesityksessä jokaiseen ihonhoitolinjaan on linkitetty oma tunnusväri, joka toistuu myös kyseisen tuotelinjan tuotteiden pakkauksissa (Liite 4). Tunnusväri on jokaisen tuotedian yläreunassa väripalkkina, jossa on myös tuotteen nimi kirjoitettuna. Tämä väriominaisuus helpottaa erottamaan tuotelinjoja toisistaan. Darphin brändiin kuuluva mintunvihreä väri on sarjan pääväri, joka toistuu tuotepakkauksissa ja markkinointimateriaalissa. Mintunvihreää on käytetty näyttävästi myös uudessa koulutusmateriaalissa ja tuotedioissa, joissa ei ole varsinaista tunnusväriä.

Diaesityksiin on lisätty hyperlinkkejä (Liite 5), joista avautuu lisädiota tarkempiin lisätietoihin. Hyperlinkkeihin on sijoitettu muun muassa aktiivisten ainesosien lisätietoutta, raaka-aineiden teknologian vaikutuksia ja ihon rakenteeseen liittyvää tietoa (Liite 6). Hyperlinkkien ominaisuus helpottaa käyttämään materiaalia kaiken pituisissa koulutuksissa ja tavoitteinaan erilaisissa koulutuksissa. Kouluttajan näin ollen ei tarvitse muokata aina uutta koulutusmateriaalia koulutusryhmän mukaisesti, vaan uusi materiaali on hyödynnettävissä kaikkiin koulutuksiin.

Fonttiväri muutettiin koko esitykseen mustaksi, jolloin tekstin näkyvyys on paras koulutustilanteesta ja näytöstä riippumatta. Fontti vaihdettiin Times New Roman tyyliksi, joka säilyy koko materiaalissa. Sama fontti on käytössä uusimmissa kansainvälisissä Darphin materiaaleissa, jolloin sen valinta oli luonnollista ja helppoa. Tekstidioissa tekstiä vähennettiin ja näin annetaan kouluttajalle mahdollisuus elävöittää käsiteltävää asiaa. Tuotteiden esittelydioissa tuotteiden vaikutuksista kerrotaan 3-6 lauseella ja niissä on lueteltuna muutama aktiivinen ainesosa. Samat tiedot löytyvät koulutettavien koulutuskansioista, mutta vielä tarkemmin selitettynä. Tärkein ja tarpeellisin tieto tulisi tulla ilmi kouluttajan puheesta. Jokaisen tuotteen kohdalla koulutettavat saavat kokeilla ja tuoksuttaa tuotteita omalle iholleen. Tuotteiden koostumusten tunnusteleminen ja tuoksun haisteleminen vievät mielenkiintoa diassa olevasta tekstistä, joten dioihin on turha sisällyttää liikaa informaatiota. Kokonaisuudessaan koulutusmateriaalia yksinkertaistettiin, jolloin kouluttaja pystyy paremmin kertomaan asioista omalla tavallaan, mielenkiintoa herättäen ja innostaen sekä luoda koulutukseen enemmän vuorovaikutusta.

Jokaiseen diaan on liitetty kuvia, jotka ovat elävästi ja harmonisesti sijoitettu tekstin joukkoon. Ne ovat laadukkaita ja ne tukevat Darphin brändiä kuvan teeman ja värien avulla. Kuvat havainnollistavat käsiteltävää asiaa ja ne liittyvät aina asiakokonaisuuteen. Esimerkiksi nyky-

päivän Darphin brändistä kuvaavissa dioissa on käytetty pääasiassa pelkästään kuvia (Liite 7). Jokaisen tuotteen diassa on kuva kyseisestä tuotteesta sekä tuotteessa olevista aktiivisista ainesosista. Kuvina hyödynnetään paljon tuotteiden asettelukuvia, jotka on liitetty arkielämän tunnelmaan. Tuotteet ovat aseteltuina esimerkiksi tarjottimelle tai lipaston päälle, jossa on somistuksena erilaisia arkielämään kuuluvia tavaroita, esimerkiksi kirjoja ja koruja. Lisäksi kuviin on tuotu kukkia, joita löytyy myös tuotteista. Darphin ei hyödynnä kasvo- tai ihmiskuvia ollenkaan visuaaleissa, vaan pääpaino on itse tuotteissa sekä niiden ainesosissa.

Koulutusmateriaaliin olisi haluttu lisätä interaktiivisuutta videoiden avulla ja eteenkin videoiden hyödyntäminen tuotelinjojen ominaisuuksien kuvaamisessa olisi ollut toivottua. Videoita ei kuitenkaan ollut saatavilla, joten niiden tekeminen on hyvä kehittämiskohde pääkoulutuskeskuksessa Ranskassa, jossa visuaalit tehdään ja luodaan. Videoita saatiin lisättyä ainoastaan kolmeen eri diaesitykseen, jossa on myös mukana musiikkia elävöittämässä esitystä. Materiaaliin lisättiin kuitenkin animaatioita diojen siirtymävaiheisiin sekä kuvien ja tekstien tulemiseen näytölle. Animaatiot elävöittävät materiaalia ja auttavat kouluttajaa jaottelemaan tiedon näkymistä.

## 10.2 Päätelmät

Koulutuksen suunnittelu ja järjestäminen toimivat monessa eri vaiheessa. Koskimies (2002) toteaa, että kouluttajan on tärkeää miettiä kokonaistavoite ja pääteema heti koulutuksen suunnitteluvaiheessa. Kouluttajan on näin helppo kartoittaa koulutuksen yksityiskohdat ja sisältö. Lisäksi koulutuksen jäsentely selkeästi ja havainnollisesti on erityisen tärkeää, jotta ainakin tärkeimmät asiat käsitellään koulutuksessa. Darphin koulutusmateriaalissa on mietitty kokonaistavoitteeksi sarjan brändin ja ideologian ymmärtäminen, joka pitää sisällään tärkeän 3 vaiheisen kotihoito-ohjelman. Lisäksi kokonaistavoitteisiin kuuluu jokaisen ihonhoitolinjan erottaminen toisistaan ja ymmärrys ihonhoitolinjojen pääteemoista.

Jääskeläinen & Korteso (2013) selventävät diaesityksien havainnollistavia elementtejä. Kuvat ovat tärkeitä elementtejä tuomassa esitykseen visuaalisuutta ja ne tukevat esityksen tekstiä. Kuvina voidaan hyödyntää piirroksia, valokuvia, kuvioita, graafioita ja kaavioita. Darphin koulutusmateriaalissa kuvia hyödynnetään paljon havainnollistamassa esimerkiksi aktiivisten ainesosia ja tuotteiden vaikutuksia ihon rakenteeseen tai ulkonäköön. Diaesityksen kuuluu olla vain esityksen runko, johon liitetään ydinotsikoita ja havainne kuvia. Tekstiä vähennettiin uuteen koulutusmateriaaliin ja pyrittiin hyödyntämään tukisanoja mahdollisimman paljon. Tällä annetaan kouluttajalle mahdollisuus kertoa asioista omin sanoin ja luontevasti. Tekstin vähentäminen auttaa koulutettavia keskittymään käsiteltävään aiheeseen paremmin.

Valvio ja Parviainen (2013) toteavat, että koulutusmateriaalia on hyvä tarjota koulutettaville useissa erilaisissa muodoissa, joihin he saavat tehdä myös omia merkintöjä. Koulutettavat keskittyvät paremmin koulutukseen, jos he saavat myös itse kirjoittaa täydennyksiä koulutusmateriaaliin. Darphin koulutuksessa koulutettavat saavat koulutuskansion, jossa on jokaisesta tuotteesta oma tuotesivunsa. Kansio on työväline, jota koulutettu Darphin kosmetologi hyödyntää omassa työssään ja kansioon voi tehdä myös omia lisäyksiä ja täydennyksiä. Koskimies (2002) toteaa, että koulutus on tärkeää jäsennellä esitys selkeästi sekä havainnollistaa hyvin sanallisesti ja äänellisesti jo suunnitteluvaiheessa. Äänellinen havainnollistaminen voi tarkoittaa musiikin käyttämistä. Darphin koulutuksissa soitetaan Darphin kauneushoitoloille suunniteltua musiikkia koulutuksen aikana, joka toimii vain taustamusiikkina ja rauhoittaa kouluttajaa oikeanlaiseen tunnelmaan. Musiikilla voidaan havainnollistaa Darphin brändiä ja luodaan oikeanlaista tunnelmaa koulutukseen. Musiikista koulutettava voi saada oikeanlaista mielikuvaa Darphin kauneushoitolasta ja siellä vallitsevasta tunnelmasta. Sanallinen havainnollistaminen toteutetaan Darphin kouluttajan omalla puheella, elävöittämisellä, esiintymisellä ja vuorovaikutuksella. Koulutustapa ja kouluttajan persoona on Darphin brändiin sopiva ja sillä luodaan koulutettaville oikeanlainen mielikuva koko sarjasta.

Uudistetussa koulutusmateriaalissa on otettu huomioon erilaiset oppijatyyppit. Nilsen (2012) toteavat visuaaliset näköhavainnot tukevat visuaalista oppijaa, luentomainen koulutustapa auttaa audiitiivista oppijaa ymmärtämään koulutettavat asiat sekä arkielämään yhdistetyt koulutuksen asiat tukevat kinesteettistä oppijatyyppiä. Valvia & Parviainen (2013) toteavat oppijatyypeiksi lisäksi taktiilisen oppijan, joka oppii omia käsiä käyttäen. Analyttinen oppija taas oppii yksityiskohtien kautta ja holistinen oppija kokonaisuuksia hahmottaen. Uudistukseen on lisätty visuaalisia kuvia ja videoita havainnollistamaan Darphin brändi ja ideologia sekä luoda Darphinin omaista mielikuvaa ja tunnelmaa. Kuvat auttavat ymmärtämään tuotteiden vaikutukset ja hoitotulokset. Ne myös auttavat erottamaan tuotelinjat toisistaan. Audiitiivista oppijatyyppiä helpottaa kouluttajan kertominen tuotteista tarkasti ja yksityiskohtaisesti. Power Point esitys ei sisällä kaikkea yksityiskohtaista tietoa, vaan kouluttaja tarpeen mukaan kertoo aiheista enemmän. Kinesteettistä oppijaa auttaa henkilökohtaiset tarinat tuotteiden vaikutuksista sekä kouluttajan omat kokemukset tuotteista. Muistiinpanojen tekeminen sekä tuotteiden kokeileminen ja tunnusteleminen auttavat taktiilista oppijaa ymmärtämään tuotteiden ominaisuuksia ja vaikutuksia. Yksityiskohtainen tieto tuotteista ja raaka-aineista aktivoi analyttistä oppijaa, kun taas Darphin brändin ja ideologian painottaminen ja tuotelinjojen kokonaisuuksien hahmottaminen helpottaa holistista oppijaa.

Koulutustilanteissa koulutettavien innostaminen käsiteltävään aiheeseen on hyvin tärkeää, jotta koulutettavat innostuvat ja motivoituvat koulutettavasta aiheesta ja hyödyntävät uusia taitoja ja tietoja omassa työssään. Darphin koulutuksessa koulutettavien innostamista tuotteisiin ja Darphin ideologiaan pidetään hyvin oleellisena asiana, jopa tärkeämpänä kuin tuotteiden

den yksityiskohtaisten tietojen ulkoa oppiminen. Ranne (2015) toteaa, että innostuneisuus auttaa opettelemaan uusia asioita motivoituneesti. Innostamista täytyy tehdä oikealla tavalla, jotta innovatiiviseen ajatteluun voidaan vaikuttaa. Ruohotie (2000) mukaan nykyään on yleistä, että monissa erilaisissa ammateissa tiedot ja taidon vanhenevat tai unohtuvat, joka voi tapahtua lyhyessä ajassa tai pitkän ajanjakson kuluessa. Jos kehittymismahdollisuudet heikkenevät työelämässä, myös työmotivaatio heikkenee ja menettää merkityksensä. Tästä syystä Darphin koulutuksia myös tarjotaan alalla jo kauan työskennelleille ja Darphin tuotteita käyttäneille kosmetologeille. Koulutuksilla halutaan tarjota kertauskoulutuksia ja saada entisille asiakkaille uutta intoa ja motivaatiota omaan työhönsä. Tällaisten koulutusten järjestäminen on hyvin tärkeää, mutta kouluttajan täytyy tehdä koulutusten järjestämiseksi tehokkaasti töitä. Useasti kouluttajan täytyy itse ottaa yhteyttä asiakkaisiin ja heidän toiveiden ja tarpeiden kartoittamisella innostaa heitä osallistumaan koulutuksiin.

Tuotemyynnin ja sen kautta liiketoiminnan voitto ovat yritystoiminnan kannalta oleellisessa asemassa. **Jacobsin mukaan (Jacobs)** asiakas ostaa vain hänelle myytyä tuotetta. Tähän perustuu ajatus, ettei tuotemyynti lisäännä yrityksessä ilman myyntityötä. Koulutuksissa on oleellista huomioida tuotemyynnin tärkeys. Nilsonin (2013) toteaa, kuinka tärkeää kouluttajan on tietää koulutettavien pyrkimykset heidän omassa yritystoiminnassaan ja liiketoiminnan kasvussa. Kouluttajan on hyvin tärkeää kartoittaa asiakkaiden toiveet ja tarpeet koulutuksesta sekä pohjata koulutuksen päämäärät aina asiakkaiden mukaisesti. Kouluttajan tulee innostaa asiakkaat uusiin tuotteisiin ja hoitomenetelmiin, joka lisää asiakkaan ostohalukkuutta. Darphin koulutukset ovat myynnin vahva tukitoimi, joka edistää yrityksen liiketoimintaa, mutta erityisesti koulutukset edistävät myös koulutettavien omaa liiketoimintaa ja myyjän taitoja.

## 11 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli uudistaa Darphin kosmetiikkasarjan suomen maahantuonnin koulutustoimintaa. Uudistukseen kuului perustuotekoulutusmateriaalin päivittäminen nykyaikaiseksi ja monikäyttöiseksi erilaisiin koulutuksiin. Materiaalin päivittämistä oli mielenkiintoista tehdä erilaisten oppimistyylien mukaisesti. Uudistaminen onnistui hyvin ja Darphin kouluttaja oli hyvin tyytyväinen materiaaliin.

Teorian kirjoittaminen onnistui hyvin tarpeellisten ja hyödynnettävien lähdetietojen avulla. Yllätyin lähteiden saatavuudesta, joka auttoi teoriaosuuden kirjoittamista. Kouluttajalle tarjotussa kirjallisuudessa käytetään kouluttaja nimikkeestä myös nimeä esiintyjä, jonka hyviä ammattitaidon ominaisuuksia oli mielenkiintoista tutkia. Hyvät esiintymistaidot vaativat rohkeaa, avointa ja sosiaalista otetta luoda hyvä yhteys sekä vuorovaikutus koulutettaviin. Innostava ja motivoiva koulutustapa vaatii myös esiintymistaitoja, joita kouluttajan täytyy



harjoitella. Oli mielenkiintoista tutkia elementtejä, jotka vaikuttavat koulutuksen onnistumiseen sekä koulutettavien oppimiseen.

Uudistettu koulutusmateriaali tukee Darphin brändiä ja luo visuaalisuudellaan ja kauniilla kuvilla oikeanlaisen mielikuvan Darphin kosmetiikkasarjasta, jota halutaan viestittää kosmetologien avulla kuluttajille. Koulutusmateriaaliin olisi haluttu vielä lisää videoita jokaisesta ihonhoitolinjasta havainnollistamaan tuotelinjan tarkoitus ja hoitovaikutukset. Kuitenkin materiaali on visuaalinen ja tukee erilaisia oppijatyyppejä. Materiaalin on tarkoitus olla tukena kouluttajalle, jolloin kouluttajan persoonan ja koulutustavan on tarkoitus luoda oikeanlaista Darphin tunnelmaa koulutukseen. Kouluttajan tarkoituksena on luoda koulutukseen rento, välitön ja lämmin tunnelma, joka tuo välittävän ja ystävällisen kuvan myös yrityksestä. Koulutusmateriaalin uudistus tuo kaivattua päivitystä Darphin koulutustoimintaan ja on hyvin tärkeä työväline kouluttajalle. Yritys kehittää koulutustoimintaa jatkossakin vielä tehokkaammaksi, jokaista asiakasta palvellen.

Asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden kartoittaminen on erittäin tärkeää koulutusten suunnittelussa ja niiden onnistumisessa, joka on yrityksessä tärkeä kehittämisen kohde. Toiveiden ja tarpeiden kartoittaminen luo luottamusta ja aitoa kiinnostusta asiakkaiden sekä yrityksen välille. Asiakkaat arvostavat läheistä suhdetta heidän oman yrityksen ja maahantuonnin välille. Varsinkin pienissä yhden henkilön yrityksissä tukea antava maahantuontiyritys on tärkeä sidosryhmä liiketoiminnan kehittämisen kannalta.

## Lähteet

### Painettu kirjallisuus

Ala-Mutka, J & Talvela, E. 2004. Tee asiakassuhteista tuottavia. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Bergström, S & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Collin, K. & Paloniemi, S. 2007. Aikuiskasvatus tieteenä ja toimintakenttänä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Darphin koulutuskansio. Espoo.

Eteläpelto, A. & Onnismaa, J. 2006. Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Vantaa: Dark Oy.

Harvard Business School Publishing Corporation. 2005. Vakuuttavat ja Motivoivat esitykset. Helsinki: Art Print Oy.

Korteso, K. 2010. Avaa tästä, käytännön käsikirja kouluttajalle. Vantaa: Hansaprint Oy.

Koskimies, R. 2002. Asiantuntijan esiintymistaito. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kupias, P & Koski, M. 2012. Hyvä kouluttaja. Helsinki: Sanoma Pro.

Lahtinen, J & Isoviita, A. 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Leigh, D. 2006. Group Trainer's Handbook : Designing and Delivering Training for Groups. Kogan Page Ltd.

Marckwort, A. 1999. Ole hyvä esiintyjä ja kouluttaja. Mermus Oy Ab.

Marckwort, A. & Marckwort, S. 2013. Kehitä esiintymistaitoja. Helsinki: Suomen Yrityskirjat Oy.

Nilsen, R. 2012. Paremmaksi puhujaksi. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Ranne, J. 2015. Sytytä innovatiivinen ajattelu!. EU: Yrityskirjat Oy.

Rope, T. 2006. Menesty konsulttina Konsultoinnista kukoistavaa liiketoimintaa. Helsinki: Talentum Media Oy.

Rope, T. 2003. Onnistu Myynnissä. Juva: WS Bookwell Oy.

Ruohotie, P. 1998. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Helsinki: Oy Edita Ab.

Tuomi, L & Sumkin, T. 2010. Strategia arjessa oivalluksia organisaation uudistajalle. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Vahvaselkä, I. 2004. Asiantuntijan myyntitaito. Pieksämäki: RT-Print Oy.

Valvio, T & Parviainen, T. Onnistu kouluttajana 7 askelta yleisön hurmioon. Helsingin seudun kauppakamari.

### Elektroniset lähteet

Jacobs, L. 2012. E How. What is the purpose of marketing & sales?. Viitattu 1.10.2015. [http://www.ehow.com/about\\_6726741\\_purpose-marketing-sales\\_.html](http://www.ehow.com/about_6726741_purpose-marketing-sales_.html).

Mäkinen, P. 2002. Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskus. Verkko-tutor. Motivaatiosta. Viitattu 27.9.2015. <http://www15.uta.fi/arkisto/verkkotutor/motiivi.htm>.

Nilsen, C. 2003. How to Manage Training : A Guide to Design and Delivery for High Performance. AMACOM Books. Viitattu 23.9.2015. <http://www.mfnco.com/e-library/books/How%20to%20manage%20Training.pdf>.

Opetus - ja Kulttuuriministeriö. Koulutusjärjestelmä. Viitattu 16.5.2015. <http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/koulutusjaerjestelmae/?lang=fi>.

Ok-Opintokeskus. Opiskelumotivaatio. Viitattu 29.10.2015. <http://kouluttaja.ok-opintokeskus.fi/opiskelumotivaatio>.

Our Legacy. Darphin-USA. Viitattu 14.5.2015. <http://www.darphin.com/about/ourlegacy.tmpl>.

Tilastokeskus. Koulutus. Viitattu 23.9.2015. <http://www.stat.fi/meta/kas/koulutus.html>.

#### Haastattelut

Darphin kouluttaja. Haastattelu 15.4.2015.

Katara, S. Darphin kouluttajan haastattelu. 12.10.2015.

Salmijoki, T. Darphin Marketing Manager, Sales. 23.10.2015

#### Kuvalähteet

Kuva 1. Darphin logo. Darphin koulutusmateriaali.

#### Kuviolähteet

Kuvio 1. Kouluttajan ammattitaito jaettu neljään eri osa-alueeseen. Rope, T. Menestyksellään Konsultoinnista kukoistavaa liiketoimintaa. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kuvat

Kuva 1: Darphin logo .....7

## Kuviot

Kuvio 1: Kouluttajan ammattitaito neljässä eri osa-alueessa.....	19
--	----

## Liitteet

Liite 1 Yksilöllinen 3-vaiheinen kotihoito-ohjelma.....	39
Liite 2 Tuotelinjojen esittely .....	40
Liite 3 Tuotelinjojen esittely .....	41
Liite 4 Koulutusmateriaalin tuotelinjan tuotteen esittelysivu .....	42
Liite 5 Koulutusmateriaalin hyperlinkkisivu .....	43
Liite 6 Hyperlinkkien tietosivu.....	44
Liite 7 Darphin brändi .....	45

Liite 1 Yksilöllinen 3-vaiheinen kotihoito-ohjelma

**DARPHIN KAUNEUSOHJELMA**

*time to recharge your skin*



**PÄIVITTÄINEN  
DARPHIN  
KAUNEUSOHJELMASI**

1	2	3
		
<u>SEERUMI</u>	<u>ELIKSIIRI</u>	<u>HOITOVOIDE</u>
<i>Korjaa</i>	<i>Tasapainottaa</i>	<i>Uudistaa</i>
<i>Aamuin illoin</i>	<i>Illoin</i>	<i>Aamuin illoin</i>

**DARPHIN**  
PARIS

o [Tunnusmerkit](#)

Liite 2 Tuotelinjojen esittely

## IHONHOITOLINJAT

### **SKIN MAT**

Ihon rasvaisuuden  
tasapainottaminen



### **INTRAL**

Herkän ihon  
rauhottaminen ja  
vahvistaminen



### **HYDRASKIN**

Ihon syvähoitoon  
kosteuttaminen



### **FIBROGENE**

Kuivan ja erittäin  
kuivan ihon ravitseminen



### **MELAPERFECT**

Hyperpigmentaation  
hoito





Liite 3 Tuotelinjojen esittely

*IHONHOITOLINJAT, ANTI- AGE*



Liite 4 Koulutusmateriaalin tuotelinjan tuotteen esittelysivu

8-FLOWER NECTAR

Ikääntyvä iho



15 ml pullo

**VAIKUTUS**

**Uudistava ja ravitseva anti-age kauneusnektari, joka varastoi ihoon energiaa ja vitalisuutta pitkäkestoisesti.**

**Rakentaa ihon tukirakennetta uudelleen ja stimuloi solunkiertoa.**

**Pehmittää ja siloittaa rypyt ja juonteet omega rasvahappojen ansiosta.**

**AKTIIVISET AINESOSAT**

**Ylang-ylangin, Patsulin, Kissankäpälän, Laventelin, Jasmiinin, Nerolin, Iriksen ja Ruusun eteeriset öljyt**

*Pohjaöljy: Auringonkukkaöljy,*


*Avokadoöljyn saippuoimaton osa, Taateli uute, Arktinen Karpalo uute (Omega 3,6)*



**DARPHIN**

Liite 5 Koulutusmateriaalin hyperlinkkisivu

STIMULSKIN PLUS DIVINE



- *THE LUXURIOUS SKINCARE COLLECTION*
- [IHON RAKENNE](#)
- [AKTIIVISET AINESOSAT](#)

Liite 6 Hyperlinkkien tietosivu

*LINE POLISH COMPLEX™*

*JUONTEET*



Japanintatar

Täydentää dermisen  
**KOLLAGEENIVARASTOJA**  
aktiivoiden *Sirtuini1* tuotantoa

*IHON HEHKU*



Centella asiatica

Tehostaa dermo-epidermaalista  
**MIKROVERENKIERTOJA** ja vaikuttaa  
ihoä heleytyden ja kirkastaen

*KIINTEYS*

*ihon tasaisuus*



Kiinanruusu

Tehostaa **SOLUTASON**  
**ELIVOIMAISUUTTA** tehostaen  
keratinosyyttien uudistumista.

Liite 7 Darphin brändi



[www.darphin.com](http://www.darphin.com)