

Nina Urpilainen

PEREHDYTYSKANSIO GLOBAL CALL CENTER SERVICES
FINLAND OY

Liiketalouden koulutusohjelma
2016

PEREHDYTYSKANSIO, NORCALL

Urpilainen, Nina
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Huhtikuu 2016
Ohjaaja: Mäkinen, Jukka
Sivumäärä: 26
Liitteitä: Perehdyttämissuunnitelma

Asiasanat: **Työsuhde, Työpaikka, Työtehtävät**

Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on annettava työntekijälle työn ja työolosuhteiden edellyttämään ohjausta. Ohjauksella tarkoitetaan työntekijän perehdyttämistä työpaikan olosuhteisiin, koneiden ja laitteiden toimintatapaan ja turvallisuusmääräyksiin. Työntekijällä on velvollisuus noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa mahdollisista vaaroista työnantajalle. Myyntityössä perehdyttäminen sisältää myyntityön opetusta ja ohjausta. Tavoitteena on että voit saada aikaan hyvää tulosta uudessa työssäsi.

ORIENTATION GUIDE FOR A COMPANY CALLED NORCALL

Urpilainen, Nina

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in economics

April 2016

Supervisor: Mäkinen, Jukka

Number of pages: 2

Appendices:1

Keywords: Employee, Workplace, Tasks

According to Occupational Safety and Health, the employer must provide the employee the guidance the job and working conditions require. Guidance means the introduction of employee's orientation conditions of the workplace, machinery and equipment mode of operation and safety regulations. The employee is obliged to follow the instructions and report potential hazards to the employer. Sales the Orientation includes sales work, teaching and guidance. The goal is that you achieve a good resulting new job.

SISÄLLYS

1	TERVETULOA TÖIHIN GLOBAL CALL CENTER SERVICES FINLAND OY: LLE.....	5
2	GLOBAL CALL CENTER SERVICES FINLAND OY, APUTOIMINIMI: NORCALL	6
2.1	Esittely	6
2.2	PAM.....	8
2.3	Työntekijän velvollisuuksista	10
2.3.1	Tieto-, palvelu- ja toimintaturvallisuus	11
2.3.2	Työntekijän kehittyminen.....	12
2.3.3	Palkkaus + bonukset ja työvuorot	13
2.3.4	Tasa-arvo ja työtehtävät	14
2.3.5	Yhteiset pelisäännöt.....	14
3	TYÖHYVINVOINTI	17
3.1	Työsuojelu.....	17
3.2	Työterveys.....	19
3.3	Äänen avaus	20
4	PEREHDYTTÄMINEN.....	21
4.1	Miten kirjaudutaan	21
4.2	Kansio	22
4.3	Neuvoja ja vinkkejä	22
4.4	Palautekeskustelu.....	24
	LÄHTEET	26
	LIITE	

1 TERVETULOA TÖIHIN GLOBAL CALL CENTER SERVICES

FINLAND OY: LLE

Olet työhönottovaiheessa saanut tietoa työnantajasta, työtehtävistä, asiakkaista, työsuhteasioista ja talon tavoista. Työsuhteen alkaessa haluamme auttaa sinua kertomalla työsuhteen liittyvistä asioista, esittelemällä työtovereita ja työtiloja ja antamalla ohjeita myyntityöhön. Perehdyttämissuunnitelma tarkistetaan kanssasi, jotta sisältö vastaa odotuksia. Tässä perehdytysoppaassa on sinulle lisää tietoa työsuhteasioista, perehdytysohjeita ja myyntivinkkejä. Perehdytysopas on kansio, jonka sisältöä voidaan tarpeen mukaan vaihdella. Lisäksi kansiossa on tämä tervetuloa osa.

Oppaan tarkoituksena on antaa sinulle helposti saatavilla olevaa tietoa työsuhteeseen liittyvistä olennaisista asioista. Opas on vapaasti käytettävissä ja sivut kopioitavissa. Voit tutkia kansiota kaikessa rauhassa. Kansiossa on myös materiaalia, jota voi ottaa mukaan. Halutessasi operatiivinen päällikkö tulostaa sinulle tietokoneelta kopioita. TES:n saa haettua Palvelualojen ammattiliitosta tai siitä voi ottaa kopiota.

Työpaikan esittely ja työtoverien esittely kuuluu osana perehdyttämiseen. Koska kaikki eivät ole paikalla ensimmäisenä päivänä esittelethän itsesi aina uudelle henkilölle. Olet sydämellisesti tervetullut joukkoomme!

Tervetuloa töihin!

2 GLOBAL CALL CENTER SERVICES FINLAND OY, APUTOIMINIMI: NORCALL

2.1 Esittely

Yrityksen teemana on tehdä työtä sydämellä. Välitämme asiakkaistamme olivat he sitten projektien tilaajia tai telemarkkinoinnin kohderyhmää. Pyrimme hyvään myyntitulokseen aina asiakkaat huomioiden. Kunnioitamme Suomen lainsäädäntöä ja toimimme niin hyvin kuin pystymme myös kaikissa eettisissä kysymyksissä. Edustat telemarkkinoinnissa työnantajaasi ja Norcallilta projektin tilannutta asiakasta. Sovelias ja ystävällinen käytös kuuluu telemarkkinointiin. Työilmapiiri on jokaisen työntekijän vastuulla. Pyrimme siihen että yrityksessä on kannustava, oikeudenmukainen ja reilu työilmapiiri. Kun sinulla ja muilla on hyvä fiilis, myyntityö sujuu. Tavoitteena on että kaikki viihtyvät työssään.

Norcall on ulkoistettuja CRM-palveluita tuottava yhteistyökumppani yrityksille, jotka haluavat nopeasti ja tehokkaasti myydä tuotteensa tai palvelunsa omiin asiakaskohderyhmiin. Yritys tarjoaa telemarkkinointia toisille yrityksille. Yritys siis huolehtii muiden yritysten asiakkaista. Telemarkkinointi tavoittaa uusia asiakkaita ja hoitaa nykyisiä asiakkaita sekä aktivoi passiivisia asiakkaita kustannustehokkaasti. Norcallin työt ovat projektiluontoisia eli se tehdään mitä asiakas tilaa. Projektien kesto ja koko vaihtelee asiakkaan tilauksesta riippuen. Yritykset siis tilaavat joko ajanvarauspalvelua, puhelinmarkkinointia, asiakas- ja puhelinvaihddepalvelua sekä kerää yhteystietoja ja hankkii uusia asiakkaita toisille yrityksille tai yhdistyksille. Asiakkaita on n. parikymmentä. Liikevaihto n. 300 000 euroa vuonna 2016.

Norcall tarjoaa muille yrityksille palveluita, jotka auttavat heitä tehostamaan omaa toimintaansa. Lisäksi asiakkaat saavat analyysiraportteja, joista näkee eri kohderyhmien suhtautumisen myytäviin tuotteisiin. Työ tehdään osaavasti, rehellisesti ja tehokkaasti.

Henkilökuntamäärä vaihtelee. Töissä on viisi vakinaista ja kymmenen osa-aikaista työntekijää. Norcall on Tiina Huhtalan omistama yritys. Norcall oli aiemmin Norstain omistama, mutta siirtyi yritysmyyntin kautta Tiina Huhtalalle 2015. Alunperin

yritys oli Suomen tilastopalvelu, joka teki tutkimushaastatteluja. Suomen tilastopalvelu myytiin Norstatille 2008. Norstatin tytäryhtiönä alkoi puhelinmyynti. Siksi yrityksessä on pitkäaikaisia työntekijöitä, jotka siirtyivät yrityskaupassa vanhoina työntekijöinä uuden omistajan palvelukseen jatkaen työtään.

Omistajan lisäksi operatiivinen päällikö vastaa työntekijöiden rekrytoinnista. Kulloinenkin perehdyttäjä esittelee sinulle esimiesasemassa olevat teamin johtajat sekä yrityksen tilat. Hän antaa sinulle myös kortin, jolla pääset sisään turvaporstista sekä tarvittaessa parkkipaikalle pysäköimiseen vaadittavan luvan. Lupalappu kannattaa laittaa auton tuulilasin taakse näkyvälle paikalle, koska ilman sitä voi tulla pysäköintivirhemaksu.

Yrityksessä työtehtävät vaihtelevat eli perehdyttäminen on projektikohtaista. Olet nähnyt yrityksen nettisivuilta minkä tyyppisiä projekteja yritys tekee. Tässä ne vielä lyhyesti:

- Outbound eli ulospäin suuntautuvat puhelut
- CRM eli Customer relationship Manager eli Asiakkuuden hallinta
- Uusiasiakashankinta eli Soitetaan näytteeseen / puhelinnumeroihin, jotka eivät ole vielä yrityksen asiakkaana
- Ajanvaraukset = soitetaan toimeksiantajan puolesta yrityksen päättäjille tapaamisaikoja, jonne myynnistä vastaava henkilö menee paikanpäälle tai muuta vastaavaa. Työkielellä puhutaan bukkauksista.
- Inbound eli sisääntulevat puhelut eli ulkoistettu asiakaspalvelu tarkoittaa että henkilöt soittavat yritykseen ja soitto tulee meille, johon sitten vastaamme
- Sähköpostirekrytoinnit = kerätään tiedot toimeksiantajaa varten. Toimeksiantaja lähettää kampanja postia näille
- Tiedonkeruu eli teemme yrityksen toimeksiannosta haastatteluja ja mahdollisesti liidien keruuta varten. Liidillä tarkoitetaan sitä kohderyhmää mitä yritys tarvitsee. Liidi on potentiaalisen asiakkaan yksinkertainen yhteystieto, esimerkiksi nimi, puhelinnumero ja/tai sähköpostiosoite.

Projektijakauma vaihtelee. Vuoden 2016 alussa myyntiprojektien osuus on noin 60% eli CRM:ää ja bukkaukset noin 20% + / - 20% liidien keruuta. Tilanne vaihtelee, koska myyntityöt ovat projektiluontoisia.

Yritys sijaitsee Porissa, osoitteessa Konepajanranta 2, SampoRosenlewin pihassa. Parkkialue on selvästi oikealla tultaessa. Pyörätelineet sijaitsevat vasemmalla. Turvaporttiin tarvitaan kulkulupakortti. Jos se unohtuu kotiin, sisään pääsee soittamalla esimiehelle tai työtoverille. Matkapuhelimet jätetään työvuoron ajaksi niille osoitettuun paikkaan. Fläppitaululla on työvuorolistat ja informaatiota. Ennen työvuoron alkua luethan ja kuittaathan myyntitavoitteen + mahdolliset ohjeet fläppitaululla olevasta päivittäin vaihtuvasta ohjeesta. Fläppitaululta näkee myös oman soittopaikan. Tilat käydään läpi kanssasi ja tarvittaessa voi aina kysyä. Tietokoneiden käyttöä ja muut oleelliset asiat käy kanssasi läpi perehdyttäjä.

2.2 PAM

Ala kuuluu Palvelualojen ammattiliitto PAM ry ja Palvelualojen työnantajat PALTA/Markkinointipalvelujen Työnantajayhdistyksen sopiman Puhelinpalveluja ja yhteistyökeskuksia koskevan työehtosopimuksen piiriin. Sopimus velvoittaa kumpaakin osapuolta. Puhelinpalveluja ja yhteyskeskuksia koskeva työehtosopimus eli TES on kansiossa liitteenä. TES:in takakannessa on tieto Palvelualojen ammattiliitto PAM ry nettiosoitteesta, joka on www.pam.fi sekä puhelinnumerot, joista voi kysyä lisätietoa jäsenyydestä ja liittymisestä ja työsuhdeasioista. PAM:lla on myös konttori Porissa.

Lyhyesti työnantaja johtaa ja jakaa työtä. Määrätynlaiseen työhön otettu työntekijä on velvollinen tarpeen vaatiessa tekemään muutakin ammattiinsa kuuluvaa tai siihen rinnastettavaa työtä. Työsopimus tehdään kirjallisesti. Työsopimusta tehtäessä sovietaan keskimääräisestä vähimmäisviikkotyöajasta, mikäli kyseessä ei ole tarvittaessa töihin kutsuttava työntekijä. Koeajan pituus on enintään 4 kuukautta, ellei työsopimuslain 1 luvun 4 §:n perusteella ole muuta sovittu. Työntekijän palatessa kohtuullisessa ajassa aikaisemman työnantajansa palvelukseen ja entisen kaltaiseen työhön koeaikaa ei sovelleta, ellei siihen ole erityistä syytä. Määräaikaisen työsopimuksen päättymisajankohdan on oltava työntekijän tiedossa hyvissä ajoin, kuitenkin vähintään viikkoa ennen, jos mahdollista.

Tauot ovat 5 minuuttia tehtyä työtuntia kohti. Jos teet 3 tunnin työpäivää taukoa on 15 minuuttia. 4 tunnin työpäivässä taukoa on 20 minuuttia. 5 tunnin työpäivässä 25 minuuttia kahdessa osassa siten että ensin on 15 minuutin tauko, ja myöhemmin 10 minuutin tauko. Kuuden tunnin työpäivässä on kaksi 15 minuutin taukoa. Tauot päivävuorossa, joka alkaa joko kello 9.00 tai 10.00 ovat kello 11.30 - 11.45 ja kello 13.30 – 13.45.

Sairastuminen: palkka maksetaan jos työntekijä on sairastumisen tai tapaturman johdosta estynyt tekemästä työsopimuksen mukaista työtä ja työntekijä ei ole aiheuttanut työkyvyttömyyttä tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella. Työntekijän on viipymättä ilmoitettava poissaolosta ja jos mahdollista sen kestoista. Työntekijän on vaadittaessa esitettävä lääkärin antama todistus työkyvyttömyydestä, jos siitä ei aiheudu kohtuutonta haittaa. Terveystoimittajan tai sairaanhoitajan antama todistus katsotaan hyväksyttäväksi todistukseksi enintään kolme kalenteripäivää kestävänsä sairastapauksen osalta, jos työnantaja ei ole järjestänyt lakisääteistä laajempaa ja lääkäripalvelut kattavaa työterveyshuoltoa tai työntekijä ei ole pyynnöstä huolimatta saanut vastaanottoa julkisen terveydenhuollon piiriin kuuluvalta lääkäriltä ja työntekijä on toimittanut tästä selvityksen työnantajalle.

Jos työnantajalla on perusteltu syy epäillä työntekijän työkyvyttömyyttä, työnantaja voi pyytää työntekijää hankkimaan palkanmaksuvelvollisuuden edellytyksenä uuden lääkärinlausunnon nimeämältään lääkäriltä. Mikäli työntekijä jättää ennen työvuoronsa alkua ilmoittamatta poissaolostaan ilman perusteltua syytä, palkanmaksu alkaa ilmoittautumishetkestä.

Lomaa ansaitaan täydeltä lomanmääräytymiskuukaudelta työsuhteen kestettettyä lomanmääräytymisvuoden (1.4.-31.3.) loppuun mennessä alle vuoden 2 arkipäivää ja vähintään vuoden 2,5 arkipäivää. Täysi lomanmääräytymiskuukausi on kalenterikuukausi, jonka aikana työntekijä on työskennellyt vähintään 14 päivää tai 35 tuntia. Lomaa ansaitaan joko 14 päivän tai 35 tunnin säännön perusteella. Eli 35 tunnin sääntö, jos työsopimuksen mukaan työntekijä tekee töitä alle 14 päivää kuukaudessa. Työnantaja määrää loman kohdan vuosilomalain mukaisesti.

2.3 Työntekijän velvollisuuksista

Työsuhteessa päävelvollisuus on tehdä sovittu työ. Työ on tehtävä huolellisesti noudattaen niitä määräyksiä, joita työnantaja antaa toimivaltansa mukaisesti työn suorittamiseksi. Työsopimuksen osapuolena työntekijän on toimittava lojaalisti työnantajan intressien ja tavoitteiden toteuttamiseksi. Lojaaliteetti velvoite tarkoittaa että työntekijän on noudatettava niitä määräyksiä, joita työnantaja toimivaltansa mukaisesti antaa. Työntekijän on vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa hänen asemassaan olevalta työntekijältä kohtuuden mukaan vaadittavan menettelyn kanssa. Työnantaja ei saa antaa määräyksiä, jotka ovat vastoin lakia tai sitä, mitä työsopimuksessa tai työehtosopimuksessa on sovittu. Työntekijän ei tarvitse noudattaa sellaisia määräyksiä, jotka vaarantavat hänen henkensä tai terveytensä, ellei vaara sisälly jo itse työtehtäviin. (Bruun & Anders 2004:51)

Työnantajalla on niin sanottu direktio-oikeus eli oikeus johtaa työtä. Direktio-oikeus tarkoittaa työnantajan oikeutta määrätä työtehtävistä, työtavoista, työpaikasta ja työajasta laki ja sopimukset huomioon ottaen. Oikeuskäytäntö on vahvistanut työnantajalle tulkintaoikeuden. Työntekijä voi neuvotella toisenlaisesta ratkaisusta ja yrittää saada oikeudelta toisenlainen näkökanta. Tulkintariita ei vapauta noudattamasta työnantajan määräyksiä, vaan työnantajan tulkintaa on noudatettava oikeuden ratkaisuun saakka.. Poikkeuksena on oikeus kieltäytyä työntekijän tai työtovereiden hengen tai terveyden ilmeisesti vaarantavasta työstä, kunnes vaaran lähde on poistettu. Työntekijän ei tarvitse tehdä työtä määrätyllä tavalla, jos hän tietää, että työn tulos olisi kelvoton ja ehkä laitonkin. (Bruun & Anders 2004, 52-53)

Työntekijän on tehtävä työnsä tehtävien ja olosuhteiden vaatimalla tavalla varovaisesti ja huolellisesti. Työnantaja on pidettävä ajantasalla työturvallisuusasioissa. Eli jos havaitset puutteita tai vikoja rakenteissa, koneissa tai laitteissa tai työ- tai työsuojeluvälineissä tulee siitä ilmoittaa työnantajalle, mikäli vioista tai puutteellisuuksista saattaa aiheutua tapaturman tai sairastumisen vaara esim. ensiapukaapin sisällöstä on loppunut laastarit tms. (Bruun & Anders 2004, 53)

Norcallilla esimies antaa työtehtävät ja projektit agenteille. Uuteen projektiin perehdytetään. Työntekijä on velvollinen tekemään myös muuta esimiehen antamaa työtä

työehtosopimuksen ja työsopimuksen määräämissä rajoissa, jos varsinainen puhelin-työ on estynyt linjavikojen, työvälaineiden huollon tai muun vastaavan tilanteen vuoksi.

Työntekijä ei saa työsuhteen kestäessä käyttää hyväkseen liike- tai ammattisalaisuuksia tai ilmaista niitä muille. Jos työntekijä on saanut tiedot ilman työnantajan suostumusta tai muutoin oikeudettomasti kielto jatkuu vielä senkin jälkeen, kun työsuhde on päättynyt. Liikesalaisuuden määritelmällä tarkoitetaan tietoja, joiden salassapitamisella on merkitystä liiketoiminnan kannalta. Työsopimuksen liitteenä voi olla salassapitosopimus, jolla lain mukaan voidaan velvoittaa enintään 5 vuoden ajaksi. Laki kieltää työntekijää ottaen huomioon työn luonne ja työntekijän asema tekemästä hyvän tavan vastaista kilpailutekoa, jos se ilmeisesti vahingoittaa työnantajaa ilman työnantajan suostumusta. Kilpailukiello perustuu lakiin ja koskee myös vapaa-aikaa. Työnantajalla ei kuitenkaan ole yksinoikeutta työntekijään työvoimana eli osa-aikatyötä tekevä voi tehdä osa-aikatyön ohessa muutakin työtä ja lomautettu ottaa vastaan muuta työtä kilpailukiellon asettamissa rajoissa. Tarkoittaa tässä tapauksessa ettei voi tehdä kilpailevaa myyntityötä omassa tai toisen vastaavaa toimintaa harjoittavan yrityksen nimissä, mutta voi tehdä muuta osa-aikatyötä. Oleellista on se, onko kilpailevasta toiminnasta vahinkoa työnantajalle. (Bruun & Anders 2004, 53-54)

Normaalisti kilpailukiello päättyy työsuhteen päättyessä. Jos työnantajan toimintaan tai työsuhteeseen liittyy erityisen painavia syitä, voidaan tehdä kilpailukieltosopimus korkeintaan kuudeksi kuukaudeksi työsuhteen päättymisen jälkeen. Kohtuullista korvaustavastaan kieltoa voidaan jatkaa enintään vuodeksi. (Bruun & Anders 2004, 56-57). Meillä kilpailukiello päättyy työsuhteen päättymiseen.

2.3.1 Tieto-, palvelu- ja toimintaturvallisuus

Työssä noudatetaan vaitiolovelvollisuutta. Asiakastiedostoja saa käyttää vain tarpeellisen työn tekemiseen. Tiedostoja ei saa kopioida eikä niiden tietoja saa luovuttaa ulkopuolisille. Sellaista tietoa, mitä ei työtehtävässä tarvitse, ei saa käydä lukemassa toisten tietokoneilta. Henkilötietoja sisältävät paperit hävitetään silppurissa. Muittenkaan tiedostojen sisältöä ei saa ilmaista sivullisille.

Myyntipuheet ym työn tekemiseen tarpeellinen materiaali on vain työkäyttöön. Myyntipuheet saa valmiina, mutta jokainen soveltaa lukiessa omalla tyyllillään. Projektin alkaessa ja tarvittaessa myös kestäessä myyntipuheita saa esimiehiltä. Perhe-
dyttäjät käy kanssasi lävitse myyntitekniikkaa heti alussa ja työsuhteen kestäessä myös myöhemmin. Voit myös itse neuvoa muita, sillä meillä kaikilla on aina työsämme opittavaa.

Tietokoneelle ei saa ladata, asentaa eikä ajaa mitään ohjelmaa eikä lisätoimintoja. Tietoja ei saa luovuttaa internetissä. Työpäivän aikana ei ole luvallista käydä tietokoneella internetissä. Myöskään omia sähköposteja tms ei ole luvallista lukea työpäivän aikana tietokoneella. Työpaikan yhteistä sähköpostia tai työtehtävien suorittamiseksi tarpeellisia sähköposteja saa käyttää muistaen tietosuojan ja kohteliaan viestintätavan. Työsopimuslain mukainen salassapitovelvollisuus sitoo työsuhteen voimassa oloajan eli työsuhteen aikana ei saa ilmaista ulkopuolisille tai käyttää hyväkseen työnantajan liike- ja ammattisalaisuuksia. Liike- ja ammattisalaisuuksilla tarkoitetaan sellaista tietoa, joilla on erityistä merkitystä Norcallin toiminnalle esim. työmenetelmät tai asiakasrekisteri.

2.3.2 Työntekijän kehittyminen

Telemarkkinoinnilla tuotetta tai palvelua voidaan tarjota asiakkaille monin eri tavoin. Voimme myydä edustajakäyntiä tai itse tuotetta. Yleensä telemarkkinointia tehdään kohdennetulle asiakaskunnalle. Kohdennetulla asiakaskunnalla tarkoitetaan etukäteen valikoitua asiakasryhmää, jolla oletetaan olevan ostopotentiaalia ja kiinnostusta tuotteen hyödyistä. Äänen ja äänen käytön kautta myyjän ominaisuudet ja piirteet tulevat esille. Puhelimessa sanoilla on vain 20 prosentin merkitys. 60 prosentin merkitys on äänensävyllä ja äänen värillä, tauoilla ja äänenkäytöllä. 20 prosenttia koostuu tiedoista eli tarjouksen sisällöstä ja tuotteesta. Asiakas päättää äänensävyä myyjän sosiaalisen tyylin, johon asiakas reagoi joko myönteisesti, neutraalisti tai kielteisesti. Siksi hyvä puhelinmyyjä osaa tunnistaa asiakkaan sosiaalisen tyylin ja muuttaa omaa käytöstään sen mukaisesti. Myyjän luotettavuuden asiakas myös päättää äänestä. (Vuorio 2015:133- 136)

On tärkeää että myyjä on motivoitunut tekemään kontakteja puhelimella. Myyjän on myös osattava myydä. Puhelimessa vastapuoli ei näe myyjää. Siksi tiedonpuutteet on mahdollista paikata luntaamalla. Puhelinkontaktissa pyritään muuttamaan asiakkaan ennakkoluuloja tuotetta tai palvelua kohtaan ja selvittämään asiakkaan tarpeita ja ongelmia. Myyntityö puhelimitse ei ole pelkkää tuote-esittelyä, vaan puhelinmyyjä vaikuttaa ostopäätökseen. (Vuorio 2015: 35-137)

Myyjä ei ole koskaan valmis. Myyjäksi opitaan työn myötä ja ammatissa kehittymisen varaa on kokeneillakin myyjillä. Myyntityö muuttuu projektien ja ajan myötä. Hyväksi myyjäksi voi opetella. Omaa tyyliä voi hakea ja kehittää. Voi myös seurata mitä myyjäkoulutuksilla, ammattikirjoilla ja puhelinmyyntiä menestyksellä tehneillä on annettavaa. Hyvä telemarkkinoija on tärkeä yritykselle. Ilman myyntityötä ei olisi firmoja. Myyjiä tarvitaan, jotta tuotteille ja palveluille saadaan ostajia. Voit aina parantaa omaa osaamista oppimalla myyntityössä pärjääviltä lisää. Osaamisen kehittämiseksi kannattaa lukea myyntialan ammattikirjallisuutta.

2.3.3 Palkkaus + bonukset ja työvuorot

Rekrytointitilanteessa sovitaan työtuntimäärä päivä ja viikottasoisesti. Työsuunnitelma tehdään esimiehen kanssa. Työvuoroja voi varata melko vapaasti ja niissä joustetaan tarpeen mukaan. Varattujen ja vahvistettujen vuorojen muutoksista sovitaan agenttikohtaisesti esimiehen kanssa. Varata voi sekä päivä että iltavuoroja. Alkamisaikankohta on varsin vapaa, mutta yleensä päivävuoro alkaa kello 10.00 ja päättyy kello 15.00 tai 16.00. Aikaisintaan päivävuoro alkaa kello 9.00. Iltavuoro päättyy kello 17.00 tai kello 18.00. Alkamisaikankohta vaihtelee sovitun työtuntimäärän mukaan.

Ilman hyväksyttävää syytä ei saa olla poissa sovitulta työvuorolta. Siksi aina ilmoita, jos olet estynyt saapumasta työvuoroon. Työntekijän ollessa poissa enemmän kuin kaksi (2) kertaa kalenterivuoden aikana, jolloin työntekijä ei tule työpaikalle syytä ilmoittamatta merkitään agentti ei aktiiviseksi työntekijäksi työvuorolistaan. Vastakun on kertonut hyväksyttävän syyn poissaololleen, voi saada itselleen työvuoroja.

Jos poissaoloja kertyy enemmän kuin kaksi kalenterivuoden aikana, niin Norcall katsoo ettei ole velvoitettu antamaan työvuoroja työntekijälle. Ilmoittamalla hyväksyttävä syy etukäteen tai jälkikäteen ei tule jälkiseuraamuksia. Toivottavaa on ilmoittaa etukäteen, jos tilanne on tiedossa etukäteen.

Sairaslomakorvaus määräytyy työehtosopimuksen pykälän 13§. Sairaslomatodistusta edellytetään jo ensimmäisestä sairauslomapäivästä. Sairauslomasta pitää ilmoittaa heti kun se on tiedossa. Palkkaus ja bonusjärjestelmä riippuu tehtävästä projektista. Tarkemmin palkkaus ja bonusjärjestelmä on kansion liiteosassa mukaan otettavina kopioidina. Palkkausjärjestelmiä on kaksi. Toinen on pelkkä provisiopalkka, jolloin proviisio on isompi kuin pohjapalkkajärjestelmässä. Pohjatuntipalkkajärjestelmässä on tuntipalkka, johon päälle tulee proviisio. Lisäksi käytössä on lisäbonusjärjestelmä projektin mukaisesti. Opasta kirjoitettaessa harjoitusjaksolla ensimmäisen vuoden ajan 7,87e/tunti on takuupalkan suuruus.

2.3.4 Tasa-arvo ja työtehtävät

Työnantaja on velvollinen edistämään työntekijöiden tasa-arvoista kohtelua työpaikalla. Samoissa työtehtävissä kaikilla on sama palkka. Ketään ei saa syrjiä sukupuolen, rodun, terveydentilan, vakaumuksen tai muun vastaavan tekijän takia.

Osa projekteista vaatii kielitaitoa, jolloin riittävä kielitaito on edellytys niiden tekemiseen. Nuorten työntekijöiden osalta noudatetaan erityissäännöksiä eli laki määrittelee minkä pituisia työvuoroja alle 18-vuotiaat voivat tehdä. Työhön saadaan ottaa 14 vuotta täyttänyt henkilö tietyin ehdoin, kunhan työstä ei aiheudu vahingoa hänen terveydelleen, kehitykselleen tai koulunkäynnilleen. Alle 15-vuotiaan puolesta työehtosopimuksen tekee huoltaja tai huoltajan luvalla nuori itse. 15- vuotta täyttänyt op-pivelvollisuutensa suorittanut henkilö voidaan ottaa töihin.

2.3.5 Yhteiset pelisäännöt

Työntekijänä edustat työnantajaasi. Hyvän tavan mukainen kohtelias ja ystävällinen käytös kuuluu asiaan sekä suhteessa työtovereihin, asiakkaisiin että sidosryhmiin. Työpaikkahäirinnäksi voidaan katsoa epäasiallinen huomauttelu esim. sukupuoleen,

ikään tai uskonnolliseen vakaumukseen kohdentuen. Epäasiallista on myös toisen työn aiheeton arvostelu, mustamaalaaminen tai tarpeeton keskustelu puhelujen aikana. Kaikenlainen häirintä on kiellettyä. Jos joudut häirinnän kohteeksi, kerro ensin häiritsijälle kokevasi hänen käytöksensä kiusallisena. Jos häirintä jatkuu kertomisesta huolimatta, ota asia puheeksi esimiehen kanssa. Esimies on velvollinen puuttumaan työpaikkakiusaamiseen.

Päihteiden käyttö tai päihtyneenä esiintyminen (krapulassa) on työaikana kielletty. Tultaessa työvuoroon päihtyneenä, voi esimies poistaa työpaikalta ja antaa kirjallisen varoituksen. Mikäli päihtyneenä tullaan töihin toistuvasti, seurauksena voi olla hoitoonohjaus. Huumeiden käytöksi luetaan myös lääkkeiden väärinkäyttö. Työnantajan järjestämissä tilaisuuksissa alle 18-vuotiaille ei ole sallittua nauttia alkoholia. Yrityksessä on käytössä varhaisen tuen malli, jonka tarkoituksena on tukea työntekijän työssä selviytymistä. Varhaisen tuen toimintamallin mukaan työkykyasiaan pyritään puuttumaan mahdollisen varhaisessa vaiheessa. Päävastuu varhaisen tuen toiminnasta on esimiehellä.

Sopimaton käyttäytyminen työpaikalla voi johtaa kirjalliseen varoitukseen. Asiasta annetaan kirjallinen varoitus. Kahden varoituksen jälkeen työnantajalla on oikeus purkaa työsuhde. Varoitus on voimassa vuoden. Törkeä laiminlyönti voi johtaa työsuhteen välittömään päättymiseen. Puheluita kuunnellaan laadukkaan työtuloksen varmistamiseksi. Kaikki puhelut nauhoitetaan alusta loppuun saakka. Soittoaikana keskitytään puheluihin eli matkapuhelimen, netin tai lehtien/kirjojen lukeminen soittoaikana on kielletty. Keskittyminen puheluihin on tärkeää myyntituloksen kannalta.

Tupakointi on sallittua vain sille osoitetulla paikalla pihalla. Tupakkapaikka on rakennuksen nurkkauksessa. Kun tulet tauolla pihalle ja kääntynyt vasemmalle nurkan taakse näet paikan. Muistathan heittää tumpit niille tarkoitettuun astiaan, ei maahan. Ethän tupakoi rappukäytävässä, naisten- tai miestenhoneessa tai ulkooven rappusilla. Savuttomat toivovat ettei heidän tarvitse passiivisesti tupakoida.

Työilmapiirin pysyminen hyvänä on jokaisen omalla vastuussa. Toivomme että henkilökunta viihtyy ja jaksaa vaativassa työssään. Oikeudenmukainen ja kannustava suhtautuminen työtovereihin on tärkeää. Jokainen haluaa tuntea kuuluvansa jouk-

koon ja saada osakseen hyvää, asiallista kohtelua. Kun tuemme toisiamme, saamme myös itsellemme hyvän mielen. Hyvä fiilis ja reilu meininki välittyvät asiakkaille. Iloinen palvelu ja reipas ote on tärkeää oman myyntituloksesi kannalta. Samaten tärkeää on saada keskittyä puheluihin. Siksi toisille tulee antaa työrauha ja mahdollisuus keskittyä puheluihin. Seurustella voi tauoilla. Tultaessa töihin tulee huomioida muut. Vältäthän äänekkästä keskustelua.

Apua saa aina kysyä. Jos hiukankin epäröit, voit aina kysyä tiiminjohtajalta, esimieheltä sekä toisilta teleagenteilta apua. Tahattoman virheen korjaamiseen voi mennä aikaa, joten kysy rohkeasti. Ei ole olemassa tyhmiä kysymyksiä. Ei haittaa, jos ei muista. Kysymiseen voi mennä vähemmän aikaa, kuin virheen korjaamiseen. Kun kysyt ja saat vastauksen, osaat tehdä oikein. Muistathan itsekkin auttaa toisia tarvittaessa.

Tehdasalueella liikuttaessa pitää noudattaa varovaisuutta. Ison työkoneen kuljettaja ei välttämättä näe kävelevää henkilöä. Sallittua on kulku Norcallin tiloihin, tupakointipaikalle, ja ruokalaan. Emme saa liikkua Sampo-Rosenlewin meille kuulumattomissa tiloissa tarpeettomasti. Tultaessa alueelle oikealla puolella on parkkipaikkoja autoille ja vasemmalla puolella pyörille. Tarvittavan luvan auton parkkeeraukseen ja kulkukortin porttiin saat perehdyttäjältä. Kumpikin palautetaan työsuhteen päätyttyä. Kirjallinen lupa tarvitaan, koska parkkialueella on pysäköinninvalvonta. Jos unohdat kulkukortin kotiin, soittamalla esimiehelle pääsee sisään. Odottamalla voi portista tulla auto, jolloin myös pääsee portista auton mentyä siitä.

Perehdyttäjä esittelee työtilat ja työvälineet sekä sosiaalityötilat. Perehdyttäjä opastaa erikseen tietokoneiden sisäänkirjautumisen ja ohjelman käytön. Muistathan että salasanasasi on vain sinun käyttöösi. Samaten perehdyttäjä käy läpi kanssasi oleellisia asioita myyntityön ja työpäivän sujuvuuden kannalta. Ennen työvuoron alkua tapana on että fläppitaululla on ohjeita päivään ja niiden lukeminen kuitataan allekirjoituksella. Puhelin jätetään operatiivisen johtajan pöydälle kännykkä äänettömällä.

Jokainen tekee töitä omalla paikallaan. Vastuullasi on säilyttää työtilan kunto siistinä seuraavaa käyttäjää varten. Eväiden tms syöminen työpöydällä ei ole toivottavaa. Juomapullo tai lasi/muki sallittua. Työvuoron päätyttyä siivoathan työtilan siistiksi

seuraavaa varten. Eli korjaa pois roskat, pullon/kupin/lasin ja tarvittaessa putsataan myös tahrat pois. Työkansion paikka on kirjahyllyssä työvuoron päätyttyä.

Taukotilassa on jääkaapissa mahdollisuus säilyttää omia eväitä. Jääkaapissa on myös tarjolla syötävää jokaisen käyttöön. Pehdyttäjät opastaa tarkemmin. Aina voi kysyä toiselta teleagentilta, tiiminjohtajalta tai esimieheltä. Muistathan siivota jälkesi ja tiskata käyttämäsi astiat. Niin taukotila pysyy viihtyisässä kunnossa kaikille käyttäjille. Tauko alkaa kun olet päättänyt puhelun. Tauko päättyy kun otat seuraavan puhelun. Tauolle siirrytään itsenäisesti odottamatta kaveria.

Ennen kuin mennään tauolle, valitaan soitto-ohjelman poissaosista tauko-kohta. Samaten aina kun pidetään kesken työpäivän muu tuntipalkallinen osio esim. osastopalaveri asetaan soitto-ohjelma poissaosista keskeytykseen ja valitaan poissaolon syy esim. osastopalaveri. Osastopalavereissa käydään läpi tavoitteita, tavoitteisiin pääsyä ja muita ajankohtaisia asioita sekä esim. on myyntikoulutusta. Kehityskeskusteluja käydään myös työntekijöiden kanssa säännöllisesti.

3 TYÖHYVINVOINTI

3.1 Työsuojelu

Työsuojelu kuuluu kummankin työsopimusosapuolen velvoitteisiin. Osaltasi olethan ystävällinen ja asiallinen muita työtovereita kohtaan. Ketään ei saa vahingoittaa henkisesti tai fyysisesti ja sosiaalisissa tilanteissa otetaan kaikki huomioon ja mukaan. Mikäli joudut työpaikkakiusaamisen uhriksi voit pyytää apua esimieheltä. Esimies on velvollinen puuttumaan tilanteeseen.

Työturvallisuutta voit osaltasi parantaa käyttämällä hetken uusien työtehtävien riskien arviointiin. Jos havaitset vaaroja, riskejä tai läheltä piti tilanteita ilmoita niistä esimiehelle. Työturvallisuus syntyy meidän jokaisen yhteisistä teoista. Edistäthän turvallisuutta omalla toiminnallasi.

Asiakkaat eivät aina ole asiallisia. Tärkeintä on muistaa että teet vain työtäsi. Puhelu ei aina tule asiakkaalle hyvällä hetkellä. Ihmisillä on kiireitä ja huonoja päiviä. Puhelinmyyjä voi joutua ilman omaa syytään vihanpurkukohteeksi. Jos tuntuu todella pahalta, voit lopetaa puhelun. Jos mahdollista mieluiten kohteliaasti. On tärkeää ettemme provosoidu takaisinpäin.

Jos joudut pommiuhkauksen tai muun sellaisen kohteeksi yleensä ei ole mitään peusteltua syytä ottaa vakavasti. Ole ystävällinen ja rauhallinen. Jos kyseeseen tulee henkilö, joka soittaa meille takaisin älä keskeytä puhelua. Ylläpidä puhelua ja merkitse ylös asiat, jotka uhkaaja sanoo. Yritä kertoa esimiehellesi tilanne tai työtoverille ja hälyttäkää poliisi, jos pelkoon on syytä. Evakuointiin ryhdytään, jos esim. tehdasalueelle sanotaan jätetyn pommi.

Tulipalon varalta tutustu alkusammutusvälineistöön. Missä alkusammutusvälineet ovat ja kuinka niitä käytetään. Varauuloskäynteihin ja poistumisreitteihin on hyvä tutustua. Tarvaroiden pinoaminen poistumisteiden eteen on ehdottomasti kiellettyä. Tulipalon syttyessä pelasta vaarassa olevat ihmiset, sammuta alkusammuttimella, hälytä pelastuslaitos ja tarvittaessa opasta pelastuslaitosta. Ethän poistu ennen kuin on annettu lupa ulkoalueelta. Hyvä on käydä lääkärissä tarkistamassa kunto. Mitään tavaroita ei saa alkaa pelastamaan, vaan tärkeintä on ehtiä ulos ja tehdä hälytys. Ihmiset ovat pelastettavia, esineet eivät.

Mikäli tulee evakuointitilanne, toimi annettujen ohjeiden mukaan. Evakuoinnin syy voi olla esim. tulipalo, räjähdysvaara tai pommiuhka tai muu uhkatilanne toimipaikassa, tehdasalueella tai lähialueella. Normaalisti evakuoinnista päättää pelastus- / poliisiviranomainen ja hätätilanteessa tilanteesta tai vastuussa oleva henkilö. Tieto evakuoinnista tulee todennäköisesti esimiehen kautta tai esim. paloviranomainen voi tulla ovelle ilmoittamaan. Kun evakuointikäsky tulee toimitaan rauhallisesti ohjeen mukaan. Varmistathan että kaikki poistuvat. Huolehdi kuitenkin siitä, että itselle jää turvallinen poistumisreitti tilanteesta. Tulipalotilanteesta tulee varoa savun hengittämistä.

Tapaturmatilanteesta tai sairaskohtauksessa muista säilyttää oma maltti. Katso ensin onko potilas hereillä tai herätettävissä, sitten toimiiko hengitys ja kolmanneksi onko

verenvuotoa. Jos tilanne on vakava tai epäilet sen olevan vakava soita hätänumeroon 112. Hätänumerosta annetaan toimintaohjeita ja tarvittaessa ambulanssi tulee paikalle. Apua voi hakea myös alakerran työterveyshuollosta ensiaputilanteessa, sillä terveydenhuoltohenkilöstöllä on lakisääteinen ensiapuvelvoite. Vakava tilanne on esim. jos potilaalla on pitkittynyt rintakipu, hengitysvaikeuksia tai suurta verenvuotoa tai murtumia. Voit auttaa avaamalla kiristävät vaatteet, asettamalla hengittävä tajuton potilas kylkiasentoon tai tarvittaessa elvyttämällä. Potilasta voi rauhoitella ja kertoa että apua on tulossa. Ylimääräiset uteliaat katsojat voi ohjata pois tilanteesta. Huolehdi myös potilaan omaisuudesta ja ilmoita esimiehelle tapahtuneesta.

Työsuojelua on myös tietoturvallisuudesta huolehtiminen. Tällaisia salassapidettäviä tietoja on esim. henkilö- ja terveystiedot, turvallisuusjärjestelyt, tietojärjestelmien salasanat jne. Pyri käsitelläsi asiakastietoja huolellisuuteen, arkaluonteisista tiedoista ei keskustella kovaan ääneen ja niitä ei ilmaista ulkopuolisille. Tietoja ei jätetä loppumaan pöydille kaikkien saataville. Hävitys hoidetaan asianmukaisesti. Työasemaa käytettäessä käyttätunnus ja salasana ovat henkilökohtaisia. Niitä ei tule luovuttaa kenellekään. Sulje työpäivän päätteeksi istunto. Jos työtoveri on poistunut sulkematta istuntoa kotiin, voit sulkea sen hänen puolestaan.

3.2 Työterveys

Yrityksessä on käytössä lakisääteinen työhöntulo terveystarkastus. Lisäksi sovelletaan varhaisen puuttumisen mallia. Mallissa merkkeinä työkyvyn heikkenemisestä pidetään lisääntyneitä sairaspöissaoloja, työn laadun heikkenemistä ja samalla työkuormituksella lisääntyntä ylitöiden tarvetta.

Kaikki tämän työnantajan palveluksessa olevat vakinaiset ja tilapäiset työntekijä on vakuutettu työtapaturma- ja ammattitautilain mukaan. Kansion muovitaskuudessa on tarkemmin mukaan otettavia ohjeita, joista käy ilmi vakuutuksenottaja, vakuutuksen numero, voimassaolo ja ohjeet siitä miten työtapaturmasta voi ilmoittaa sähköisesti. Vuoden 2016 loppuun asti lääkkeet saa apteekista mukaan maksutta, jos reseptiin on tehty merkitty työtapaturma. Yhtiö on Fennia. Muussa tapauksessa lääkkeet pitää ensin maksaa itse ja sitten hakea korvaus vakuutusyhtiötä. Sitä varten kannattaa

apteekista pyytää F2 eli kuitissa on erittely vakuutusyhtiötä varten. Varsinainen ostokuitti kiinnitetään siihen.

3.3 Äänen avaus

Ääni on telemarkkinoijalle yhtä tärkeä kuin laulajalle. Terve ääni ei ole yksitoikkoinen. Terve ääni on joustava. Terveen äänen korkeus vaihtelee ja mielialat kuuluvat siitä. Kuulija voi keskittyä asiaan, eikä hänen tarvitse hermoilla äänen kestävyysden takia. Kuulijan korvaan ääniongelmät vaikuttavat usein epävarmuudelta.

Tullessasi töihin tee äänen avaus. Haukottele ja huokaile rauhallisesti, tunnustellen, hymähtelemällä. Hyräile eri äänien korkeuksilla, tärisytä kieltä r-kirjainta tekemällä ja lauleskelemalla.

Kun puhut vältä istumasta kumarassa ja lypsyssä, pää kiertyneenä tai yliojennuksessa. Rento ääni myy hyvin. Hyvässä ja ryhdikkäessä asennossa hengitys kulkee rennosti ja kurkunpää on vapaana. Säädä siis työtuoli itsellesi sopivaksi ja ota hyvä työasento.

Kun puhut käytä taukoja. Puhetapaa voi hidastaa tietoisesti. Rykiminen on kurkun runtelemista. Jos äänesi on käheä, pyri säästämään sitä. Kuiskiminen rasittaa äänihuulia siinä missä puhuminenkin. Kuiskiminen ei auta ääntäsi. Nuhaisena hengityksen tulisi kulkea nenän kautta, koska suun kautta hengitettäessä äänihuulten limakalvot kuivuvat herkästi.

Nielaisu, kulaus huoneenlämpöistä vettä ja haukottelu ovat hyviä kurkulle. Saat työnantajalla oman vesipullo käytettäväksi. Pidä juomapullo tai mukisi soittopaikalla. Jos kurkkua kutittaa voit käyttää apuna pilliä. Myös hunajatee ja sitruunatee ovat hyviä äänen huoltajia.

4 PEREHDYTTÄMINEN

4.1 Miten kirjaudutaan

Perehdyttäjä näyttää konkreettisesti miten kirjaudutaan koneelle. Saat häneltä henkilökohtaisen tunnusnumeron ja salasanan. Ne on tarkoitettu vain sinun käyttöösi. Samalla perehdyttäjä käy läpi soitto-ohjelman, tilausten ylöskirjaamisen jne henkilökohtaisesti kanssasi. Lyhyesti käynnistä tietokone. Valitse alapalkista suurennuslasi ja kirjoita SetUp. Aukeaa valikko, josta valitaan LeadDesk SetUp. Sitä klikkaamalla tulee mahdolliseksi valita soitetaanko keskusyksikön (Volp) vai mokuksen (Local-Disk) kautta. Valitse oikea. Sen jälkeen valitaan varsinainen soitto-ohjelma klikkaamalla kuvake auki. Kirjoita tunnusnumero ja sen alla olevaan kohtaan salasanasasi. Soitto-ohjelma aukeaa. Voidaan soittaa joko automaattilla tai robotilla eli tulevat puhelut. Automaattilla soitettaessa näet asiakkaan tiedot ennen kuin tämä vastaa, mutta puheluita tulee hitaammin kuin robotilla. Robotilla soitettaessa valitaan Tulevat puhelut. Tulevista puhelusta soitettaessa laita rasti näyttöruudun kumpaankin ruutuun. Asiakkaan tiedot näkyvät tämän vastatessa. Yläpalkissa olevata kaiutinkohdasta voi säätää ääntä ja kaikua. Jos muted-ruudussa on rasti, puheluiden ääni ei kuulu. Jos puheluiden ääni ei kuulu, kannattaa myös katsoa ettei ole vahingossa klikannut kuulokkeiden johdossa olevasta kohdasta ääntä pois. Kuulokkeiden johdossa olevan äänensäätäjän valon tulee palaa yhtäjaksoisesti. Jos se vilkkuu, ääni ei kuulu.

Kun asiakas vastaa, esittele itsesi, mistä soitat ja tervehdi. Varmista kuka puhelimes- sa ja aloita myyntipuhelu projektin ohjeistuksen mukaan. Jos asiakas tilaa, napsauta äänikuitti osuutta. Tämän jälkeen varmista osoitetiedot lukemalla ne ja lue tilausvahvistus ohjeen mukaan. Sitten varmista ettei asiakkaalle jäänyt mitään epäselvää ja kiitä kaupasta. Jos äänikuitti unohtuu, voidaan koko puhelu lähettää äänikuittina. Puhelut nauhoitetaan aina alusta loppuun saakka. Äänikuitti lähetetään sille yritykselle, joka on tilannut myyntityön tilauksen mukana. Ilman äänikuittia tilaus ei lähde eteenpäin. Jos unohdit klikata äänikuitin, mutta olet tarkistanut osoitetiedot, lukenut tilausvahvistuksen ja varmistanut että asiakas käsitti kaupan syntyneen niin voidaan koko puhelu laittaa äänikuitiksi. Jos puhelu katkeaa ennen kuin ehdit lukea tilaus-

vahvistuksen, voit soittaa asiakkaalle uudelleen ja varmistaa että tämä haluaa tuotteen.

Kun kaupasta on kiitetty, puhelun voi katkaista katkaise kohdasta ja tehdä rauhassa kirjaukset. Valitse vasemmalta alavalikosta myyty tuote ja klikkaa se tilatuksi. Tee tarvittavat kirjaukset. Sitten klikataan lähetä. Jos asiakas on tilannut enemmän kuin yhden tuotteen, valitse tee uusi tilaus ja tee tarvittavat kirjaukset. Lähetä tuote. Lopuksi suljevalikosta valitaan kohta kauppa. Ei klikata kauppa kohtaa, ennen kuin kaikki tuotteet on tilattu. Jos valitsit väärän tuotteen, voit poistaa sen oikealla alhaalla olevasta ruudusta miinusnäppäimellä.

Jos asiakas ei tilaa, valitaan kieltäytymisen syy. Myös uudelleen soiton voi laittaa, jos asiakas on kiireinen eikä ehdi puhua. Kysymällä onko pari minuuttia aikaa, kerrohan ihan nopeasti millä asialla soitan kysymystä voidaan käyttää kartoittamaan onko oikeasti kiire vai onko kiire tekosyy. Turhia soittopyyntöjä pyritään välttämään. Historia osiosta voi itse kuunnella omia myyntipuheluitaan, jos tuntee että siitä on apua oman myyntituloksen edistämiseksi.

4.2 Kansio

Perehdytysoppaan lisäksi työmaalla on perehdytyskansio. Sen sisältöä päivitetään aina tarpeen mukaan. Kansiosta löytyy mukaan otettavia ohjeita. Ohjeita on esim. äänenkäytöstä ja palkkauksesta. Kansiossa on myyntipuheita ja muuta tietoa. Tarvittaessa ohjeita voi pyytää tulostettavaksi tietokoneelta. Apua ongelmatilanteissa saa työsuojeluviranomaisilta ja PAM:lta.

4.3 Neuvoja ja vinkkejä

Puhelinmyyntikoulutus on kolme vaiheinen. Ensimmäinen vaihe vaihe I eli ensimmäinen tunti käsittää kokonaisuuden myyntityöstä leipäpuuksi. Myyntitaitoja voi opetella ja kehittää saavuttaakseen paremman myyntituloksen. Koska palkkaus on sidottu myyntitulokseen, myyntitaktiikkaa kannattaa hioa ja opetella.

Myyjä on päämiehensä edustaja. Edustat yritystä, jonka nimissä soitetaan. Myyntipuheen aluksi kuuluu kertoa kuka soittaa ja mistä. Hymy kuuluu puheessa. Asiakas tuntee asenteen. Oma ääntä voi muokata vastaajan puherytmin mukaan. Jos vastaaja puhuu nopeasti, puhutaan nopeasti. Jos vastaaja puhuu hitaasti, puhutaan hitaasti. Ihminen luottaa samanlaisen puhetyylin omaavaan enemmän kuin eri tavalla puhujan.

Sinuttelu ja teitittely valitaan tapauskohtaiseksi. Myyjä kuulostelee asiakasta. Myös projektin tilaajan toiveet huomioidaan. Kun asiakas on puhelimen päässä on oikea hetki keskittyä ensin tervehtimiseen, esittelyyn, myyntipuheeseen ja kaupankäyntiin. Myyntipuhe pyritään pitämään aitona spontaanina puheena välttämällä soittorasia vaikutelmaa.

Jokaiselle myyjälle tulee kiukkuisia asiakkaita. Soittaessasi et voi tietää millaiseen hetkeen soitto tulee asiakkaan kannalta. Vastaajalla voi olla hyvinkin raskas hetki esim. lähiomaisen kuolema. Vastaaja voi kokea myös olevansa kiireinen tai olla sellaisessa paikassa ettei ehdi puhumaan. Vastaaja voi olla huonolla tuulella ja purkaa pahan olonsa soittajaan. Ihmisillä on paljon mielipiteitä puhelinmyyjistä ja aina ne eivät ole suotuisia. Muistathan ettet ole syy tilanteeseen. Et ole syy kenenkään toisen pahaan oloon tai muitten aiheuttamaan pahastumiseen. Tärkeää on nollata tilanne itselle ennen seuraavaa puhelua. Reklamaatioita tulee. Niitä voi tulla oikeasti tehdyn virheen perusteella, jolloin pahoittelu ja anteeksipyyntö on paikallaan. Ratkaisuja voi tehdä väärin myös asiakkaan epäselvän käytöksen, kiireen tai muistamattomuuden perusteella. Asiakas voi unohtaa tilanneessa tuotteen. Pyrimme välttämään virheitä tietenkin, ja pahoitlemme, jos niin käy. Aina ei ole täydellinen päivä ja erehtyminen on inhimillistä. Tarkoitus on tehdä työtä sydämmellä asiakkaista välittäen, joten pyrimme toimimaan loganin mukaisesti.

Tiedät itse omasta kokemuksesta minkälainen myyjä innostaa tai inhottaa. Voit miettiä omia kokemuksia. Myyntityössä kauppa ei tule, jos aina kaupanteko lopetetaan asiakkaan sanoessa kiitos ei. Siksi ohjeena on ettei ensimmäinen ei ole ei esim. asiakkaan sanoessa ei, sanotaan juu ja jatketaan kertomalla tuotteen hyvistä puolista.

Sitten projektin mukainen spiikki käteen ja kokeilemaan. Ensin voit kuivaharjoitella myyntipuheen esittämistä ja sitten alkaa soittamaan oikeille asiakkaille. Harjoitus tekee mestarin. Kaikki ovat joskus olleet aloittelijoita.

Vaiheessa II (2 tuntia) käydään läpi myyntipuhetta. Mitä luontevammin se sujuu, sen paremmin kauppa käy. Pyritään vetämään spiikki läpi määrätietoisesti, selkeästi. Tarkoitus on johtaa puhelun etenemistä ja välttää liian pitkiä taukoja. Tauko asian edellä, korostaa asian tärkeyttä. Tauko asian jälkeen auttaa kuulijaa painamaan mieleen mitä sanottiin. Koitetaan välttää jatkuvaa tyrkyttämistä, mutta kuitenkin tehdä cloussaukset. Vaihe III (2 tuntia) harjoitellaan soittamista. Harjoitus tekee mestarin. Muistathan keskittyä puheluihin. Mitä enemmän keskityt, sitä parempi tulos. Edustat hyviä tuotteita, laatutuotteita. Soitat hyvällä asialla. Kaupankäynti pitää yritykset pystyssä, sillä ilman asiakkaita ei ole myyntitulosta. Ilman myyntitulosta ei ole liikevoittoa. Ilman liikevoittoa yritykset eivät kannata. Hyvä puhelinmyyjä on arvokas työntekijä yritykselle. Asiakkaista huolehtiminen on hyvä myös asiakkaiden kannalta.

Kansion liiteosassa on erilaisia mukaan otettavia ohjeita ja lisää tietoa asiasta. Tarvittaessa ohjeita ja neuvoja ja lisäopastusta saa esimiehiltä. Osastopalavereissa voidaan pitää myös ryhmäohjausta kaikille parempaan tulokseen pääsemiseksi. Jos et ole ollut osastopalaverissa, saat opetuksen sisällön esimiehiltä.

4.4 Palautekeskustelu

Kun varsinainen perehdytys on käyty läpi annathan palautetta siitä perehdytys suunnitelmien onnistumisesta. Kerrotko mikä meni kohdallasi hyvin, mistä oli apua, mikä oli turhaa ja saavutettiin tavoitteet. Missä voidaan parantaa perehdytysohjelmaa. Mitä vielä pitää kerrata tai selittää perusteellisemmin. Perehdytyksen runko on lyhyesti sanottuna kaksiosainen. Ensimmäinen osa on talo tutuksi ja toinen työ tutuksi. Aluksi siis esitellään yritys ja toisena osana on työhönopastus.

Palautekeskustelun kysymykset perehdytettävälle:

- 1) Miten perehdyttäminen on simielestä edennyt?
- 2) Mitkä työtehtäviisi liittyvät asiat olet oppinut parhaiten?
- 3) Miksi edellä mainitut työtehtäviin liittyvät asiat olet oppinut parhaiten?
- 4) Missä asioissa haluat vielä lisää opastusta ja ohjausta ja miksi?
- 5) Milloin sopii lisäopastus? (Sovitaan kuka opastaa ja milloin.)
- 6) Miten kehittäisit perehdyttämistä ja miksi?

Kun lopetat työsi meillä sinulle on kertynyt runsaasti sekä näkyvää että hiljaista tietoa työpaikan kulttuurista, toimintatavoista, vuorovaikutussuhteista ja kehittämismahdollisuuksista. Lähtöhaastattelu on vapaaehtoinen miellyttävä keskustelutilanne, jonka yleensä suorittaa joku muu kuin esimies. Tavoitteena on saada palautetta työyhteisön ja perehdyttämisen kehittämiseksi. Jos ystävällisesti annat palautetta lähtötilanteessa perehdyttämisestä, se otetaan kiitollisena avusta vastaan.

LÄHTEET

- Bruun, N. & Von Koskull, A. 2004. Työoikeuden perusteet. Helsinki. Talentum
- Vuorio, P. 2008. Myyntitaidon käsikirja. Yrityskirjat oy. HELSINKI

PEREHDYTTÄMISSUUNNITELMA

TOIMENPIDE	Vas- tuu- henk. val- mispvm	TOIMENPIDE	Vas- tuu- henk. val- mispvm
Työsuhteen alkaessa			
Uuden työntekijän vastaanottaminen		Henkilöstöpalvelut - työnantajan tarjoamat edut - työterveyshuolto	
Perehdyttämissuunnitelman tarkastaminen tulokkaan kanssa		Työympäristöön liittyvien käytännön asioiden esittely - kulkuluvat - sosiaalitilat - puhelimen jättö - sisäinen tiedotus	
Lähimpien työtovereiden ja työtilojen esittely		Myyntityön opetus - työn esittely - laitteiden esittely - myyntityön opetus ja ohjaus	
Työsuhteen ehtojen läpikäynti - työntekijän oikeudet ja velvollisuudet - palkka ja sen maksaminen - lomät ja niiden määräytyminen		Myyntityön kokeilu - myyntipuheen harjoittelua - harjoittelua soittamalla	

<ul style="list-style-type: none"> - työaika, työvuorojen varaaminen ja työvuorolista - irtisanoutuminen - jne 			
Työsuojelu		Palautekeskustelu	
Yritysesittely <ul style="list-style-type: none"> - organisaatio - asiakkaat 		Mahdolliset jatkotoimenpiteet	