



Haaga-Helia
ammattikorkeakoulu Oy

Vaikuttava esiintyminen myyntityössä

Sirkku Kaunisto

Opinnäytetyö

Myyntityön koulutusohjelma

2019



Tekijä Sirkku Kaunisto	
Koulutusohjelma Myyntityön koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Vaikuttava esiintyminen myyntityössä	Sivu- ja liitesivumäärä 35+27
<p>Tämä opinnäytetyö kuvaa tekijän henkilökohtaista kehittymistä vaikuttavammaksi esiintyjäksi. Työn idea syntyi esiintymisen tärkeydestä työelämässä ja siitä, että tekijä halusi itse kehittyä paremmaksi esiintyjäksi.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on pohtia sitä, miten tekijä on kehittynyt esiintyjänä myyntityön koulutusohjelman aikana ja mihin suuntaan hän haluaa tulevaisuudessa kehittyä. Tekijä reflektoi tekemiensä tuotosten ja työn teoriaosuuden pohjalta itselleen kasvusuunnitelman. Työhön sisältyy tekijän pohdintaa myös aiemmin suoritettujen opintojen ja työelämän vaikutuksesta tekijän esiintymiseen. Pohdinnassa tulee myös ilmi tekijän vahvuudet tällä hetkellä ja tekijät, joissa hän kokee tarvetta kehittyä eniten.</p> <p>Työn teoriaosuus koostuu kahdesta teemasta: esiintymisestä yleisesti ja esiintymisestä myynnillisissä tilanteissa. Teoriaosuudet on valittu tukemaan tekijän kehittymistä ja oppimista. Ensin on hyvä oppia esiintymään julkisesti, sillä julkisesti puhuminen on tärkeä taito työelämässä. Myynnillisen urakehityksen kannalta on myös hyvä perehtyä piirteisiin, jotka toimivat asiakastapaamisissa ja tuote-esittelyissä.</p> <p>Työn portfolio-osuus käsittelee tekijän aiemmin saamia oppeja, myynninkoulutusohjelman aikana saamia oppeja ja työelämästä saatuja oppeja. Tässä osuudessa on käsitelty myös tekijän nykytilannetta. Kasvusuunnitelma on rakennettu nykytilanteen pohjalta. Se on konkreettinen tuotos, jonka tarkoitus on auttaa tekijää itsensä kehittämässä. Työ on suunnattu tekijälle sekä niille, jotka haluavat kehittyä esiintymisessä.</p> <p>Työ toteutettiin aikavälillä tammikuu 2019–lokakuu 2019.</p>	
Asiasanat Henkilökohtainen kasvu, myynti, esiintyminen, esiintymisjännitys, sanallinen viestintä, sanaton viestintä, esiintymistaito	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet	1
1.2	Opinnäytetyön rakenne	2
2	Esiintymistaito	3
2.1	Puheen tavoite	3
2.2	Puheen rakentaminen	4
2.3	Tunteet	6
2.4	Sanallinen viestintä	6
2.5	Esiintymisjännitys.....	7
2.6	Vuorovaikutustaito	10
2.7	Odotusten huomiointi	10
2.8	Vakuuttavuus	11
2.9	Mielenkiinnon ylläpitäminen	11
2.10	Sanaton viestintä	12
3	Myyntiesitys	13
3.1	Myyntiasenne.....	13
3.2	Valmistautuminen	13
3.3	Luottamuksen ansaitseminen.....	14
3.4	Kuunteleminen	15
3.5	Kysy	16
3.6	Ostamisen helppous	16
4	Teorian yhteenveto	18
5	Portfolio ja kehityssuunnitelma – Oma kasvu esiintyjänä.....	20
5.1	Projektsuunnitelma ja aikataulu	20
5.2	Esiintyminen lukiossa.....	22
5.3	Esiintyminen myyntityön koulutusohjelmassa.....	23
5.3.1	Videointi	24
5.3.2	Muilla kursseilla.....	25
5.3.3	DiSC	25
5.4	Esiintyminen työelämässä.....	26
5.5	Nykytilanne	27
5.6	Kasvusuunnitelma.....	28
6	Pohdinta.....	32
6.1	Kasvusuunnitelman arviointi.....	32
6.2	Kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset	32
6.3	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi.....	33
	Lähteet	33

Liitteet.....	35
Liite 1 Video myyntineuvottelusta	35
Liite 2 DiSC -analyysi	35
Liite 3 Esitelmä kilpailustrategioiden kurssilta.....	35

1 Johdanto

Tekijä on aina ollut kiinnostunut esiintymisestä, mutta samalla se on kammoksuttanut häntä. Myyntityössä, kuten monilla muillakin aloilla, esiintyminen on tärkeä osa työssä etenemistä. Esiintyminen ja vaikuttavasti puhuminen ovat myös taitoja, joita on arvostettu Antiikin Kreikan ajoista asti. Ihmisellä on tapana miettiä paljon, mitä muut ihmiset hänestä ajattelevat. Jokainen varmasti on miettinyt, millainen esiintyjä itse on. Kaikilla on varmasti näkemys siitä, millainen on hyvä ja vaikuttava esiintyjä. Jokainen osaa myös nimetä jonkun, jota on miellyttävä kuunnella. Mitä tämän miellyttävän puhujan takana on?

Tämän työn tavoitteena on löytää ne asiat, jotka vaikuttavat hyvään ja vaikuttavaan esiintymiseen. Tekijä itse on kiinnostunut juuri tästä aiheesta. Puhuminen yleisölle on taito, jossa voi kehittyä. Se ei ole synnynnäinen ominaisuus, joka toisilla on ja toisilta puuttuu. Pelkkä teorian lukeminen ei tee kenestäkään täydellistä esiintyjää, vaan se vaati harjoittelua ja oman mukavuusalueen ulkopuolelle menemistä. Hyvään puheeseen ei myöskään ole yhtä tiettyä kaavaa. Jokainen meistä on erilainen, mistä syystä hyvän puheen pitämiseenkin on monta eri tapaa, pitää vain löytää itselle se paras tapa.

Tämän työn tekijälle vaikeinta on esiintymisjännitys, sillä hän on aina ollut kova jännittämään. On mielenkiintoista, kuinka esiintymistilanne on niin jännittävä. Tilanteessa ei kuitenkaan ole hengenvaaraa tai pelkoa siitä, että loukkaantuisi tai jotain muuta vakavaa sattuisi. Myös se, miksi ihmiset listaavat julkisen puhumisen pelottavimpien asioiden listalle on mielenkiintoista. Ihmisethän viestivät puhumalla joka päivä eikä se ole ollenkaan pelottavaa. Mistä pelko julkista puhumista kohtaan kumpuaa? Pääseekö siitä eroon? Olisiko jännittämisestä mahdollista tehdä voimavara, josta on hyötyä julkisesti puhuessa?

Lukiossa tekijä ei kokenut saavansa tarpeeksi kokemusta esiintymisestä eikä siitä, miten olla vaikuttava esiintyjä. Myyntityössä on tärkeää olla vakuuttava ja vaikuttava. Myyjän tehtävänähän on vakuuttaa asiakas ostamaan hyvä tuote tai palvelu. Myös luottamuksen rakentaminen lyhyessä ajassa on myyjälle hyödyllinen taito. Tässä opinnäytetyössä käydään näitä asioita läpi teoreettisesta näkökulmasta, joka tukee niin tekijää kuin muitakin esiintymisessä. Työn loppupuolella käsitellään tekijän omia ominaisuuksia esiintymisessä ja mitä tekijä on oppinut lukiossa, myyntityön koulutusohjelmassa ja työelämässä esiintymisestä ja miten hän osaa osaamistaan hyödyntää.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Työn tarkoituksena on reflektoida tekijän omaa osaamista esiintymisessä, erityisesti myyjänä, sekä tehdä kasvusuunnitelma tulevaisuutta varten. Tavoitteena on selvittää myyjää

esiintymisessä auttavat tekijät ja saada selville, missä tekijällä on kehitettävää ja mitkä ovat hänen vahvuutensa. Tavoitteena on, että työstä on hyötyä niin tekijälle kuin muille, joilla ei ole itsevarma olo esiintyjänä, ja niille, jotka haluavat oppia uutta ja kehittää itseään lisää.

Opinnäytetyön aihe on rajattu esiintymiseen ja erityisesti myyntityön esiintymisen tärkeimpiin tekijöihin, jotka tekijä kokee itselleen tärkeimmiksi. Tekijä uskoo aiheiden olevan hyödyllisiä myös muille myyntityöstä kiinnostuneille, jotka haluavat esiintyä vakuuttavasti asiakastapaamisissa. Teoriaosuuden aiheet tukevat toisiaan hyvin. Ensimmäisessä teoriaosuudessa käydään läpi esiintymisen peruseriaatteet ja toisessa teoriaosuudessa esiintymistaidot syvennetään myyntityöhön. Myyjä on jatkuvasti esillä asiakastapaamisissa, ja vaikka myyjä ei valmista puhetta asiakastapaamiseen, joutuu hän silti valmistautumaan ja luomaan rungon tapaamiselle. Kun myyjällä on hyvät esiintymistaidot, ja hän ymmärtää kuinka tärkeää on osata kuunnella asiakasta, pystyy hän menestymään hyvin työssään ja saamaan paljon kauppvoja aikaan.

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Kappaleet kaksi ja kolme käsittelevät teoriaa esiintymisestä ja myyntiesiintymisestä. Kappale neljä sisältää yhteenvedon näistä kahdesta teoriakappaleesta. Viides luku on työn portfolio-osuus ja kuudes luku sisältää työn arvioinnin ja pohdinnan.

Toisessa kappaleessa perehdytään esiintymiseen ja sen teoriaan. Mitä esiintyminen on ja miten esiintyä vaikuttavasti. Luvusta löytyy teoriaa myös monelle tutusta esiintymisjännityksestä. Kolmas kappale käsittelee esiintymistä myynnin näkökulmasta. Mitä tulee ottaa huomioon myyntiesityksessä ja esiintymisessä tällaisessa tilanteessa.

Luku viisi on työn portfolio-osuus, jossa käydään läpi projektisuunnitelma ja työn aikataulu, esiintyminen lukiossa ja myyntityön koulutusohjelmassa, tämän hetkinen tilanne ja lopuksi kasvusuunnitelma tulevaisuutta ajatellen. Kuudes, ja viimeinen luku, on työn pohdinta, jossa arvioidaan työtä ja sen toteutumista. Tässä luvussa on esitelty myös kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset.

2 Esiintymistaito

Tässä kappaleessa käsitellään teoriaa esiintymisestä. Kappaleeseen tekijä on koonnut mielestään tärkeimmät tekijät esiintymisessä. Tämä kappale kertoo mitä tulee ottaa huomioon esiintymisessä ja miten onnistua esiintyjänä.

Esiintymistä ovat tilanteet, joissa jokin asia halutaan viestiä toisille ihmisille. Näissä tilanteissa esiintyjä ottaa kontaktin muihin ihmisiin. Hyvän esiintyjän ominaisuuksia on, että hän pystyy vaikuttamaan yleisön tunteisiin ja luomaan jotain merkityksellistä esiintyjän ja yleisön välille. (Hyppönen 2005, 9)

Esiintyminen on yhteistyötä, jossa sekä esiintyjällä että yleisöllä on molemmilla hyvin keskeinen rooli. Yleisöllä on myös oma vuorovaikutuskäyttäytyminen koko esityksen ajan. Miten yleisö esimerkiksi kuuntelee vaikuttaa paljon esiintyjään ja miten hän kokee itsensä. Yleisön viestintä siis heijastuu esiintyjään kuten esiintyjän viestintä heijastuu yleisöön. (Edu 2017)

Esiintymistaito on taito siinä missä muutkin taidot. Sitä voi opetella ja siinä voi kehittyä paremmaksi. Esiintymistaitoon kuuluu kaikki vaiheet esiintymisen tavoitteiden asettamisesta onnistuneeseen lopetukseen. Esiintymistaito on tärkeä monessa tilanteessa, sillä se kertoo kuinka hyvin osaa esittää asiansa muille. Puheen tavoitteen tulee olla selkeä, jotta saavutetaan haluttu tulos. Myös puheen rakentamiseen on kiinnittävä huomiota, jotta se on kuulijalle mielenkiintoinen ja sitä on helppo seurata. Esiintymisjännitys luo puheeseen omat haasteensa niin kokeneille kuin aloittelijoillekin.

2.1 Puheen tavoite

Tavoitteiden asettaminen on tärkeää, sillä kirkaat ja merkitykselliset tavoitteet auttavat saavuttamaan päämäärän. Jos tavoite on esiintyjälle merkityksellinen, hän on valmis tekemään uhrauksia sen eteen ja nämä uhraukset eivät tunnu kohtuuttomilta. Tavoitteiden pitää olla rakentavia, ei liian epärealistisia, mutta ei myöskään liian realistisia. Tavoitteiden pitäisi siis olla epärealistisia ja realistisia samaan aikaan, jotta esiintyjä kehittyi. Älytön tavoite auttaa esiintyjää huomaamaan omat puutteensa, mikä auttaa kehittämisessä. (Hyppönen 2005, 18-20.)

Kuulija ei saa esityksestä mitään, jos esiintyjällä ei ole selkeää tavoitetta. Kun esiintyjällä on konkreettinen tavoite, auttaa se myös esityksen rakentamisessa. Esiintymisen yleisiä tavoitteita voivat olla viihdyttämien, informointi/opettaminen tai vaikuttaminen. Tärkeää on miettiä, mitä esiintyjä haluaa yleisön kokevan esityksen jälkeen. Selkeän tavoitteen avulla

esiintyjän on paljon helpompi valita oikea näkökulma aiheeseen ja miettiä rakennetta tarkemmin. Tavoite kannattaa kirjoittaa ylös ja pitää mielessä koko esityksen tekemisen ajan. (Valkia 2014, 24-25.)

2.2 Puheen rakentaminen

Esityksen pitää olla mahdollisimman kiinnostavassa ja vastaanotettavassa muodossa yleisön näkökulmasta. Hyppönen (2005, 17.) toteaaakin, että esityksen läpi kulkee koko ajan punainen lanka, jota kuulijoiden on helppo seurata. (Hyppönen 2005, 17.) Jäsennelty esitys auttaa esityksen pitämisessä, sillä siihen on helpompi liittää esimerkiksi esitysmateriaali ja seurata juonta. Perusesityksen rakenne on hyvin yksinkertainen ja se muistuttaa tarinaa. Siinä on alku, keskikohta ja loppu. (Lammi 2015, 26-27.)

Alussa yleisölle kannattaa kertoa, mitä aiot kertoa heille ja lopussa kerrata mitä olet kertonut. Tapa on vanha ja hyväksi koettu, ja se toimii useissa tilanteissa hyvin. Aloituksen pitää olla mielenkiintoinen ja sillä on saatava yleisön kiinnostus ja huomio. Lammin (2015, 27.) mukaan aloitukseen kannattaa satsata, koska se sitouttaa läsnäolijat. Aloituksessa annat lupauksen yleisölle, että sinua kannattaa kuunnella. Tylsä, tavanomainen, ennakoitavissa oleva ja ympäröivä aloitus kertoo siitä, ettei esiintyjä ota yleisöään vakavasti. Aloituksella esiintyjä ottaa koko tilan ja tilanteen hallintaansa. Lundbergin (2003, 84) mukaan aloitus koostuu kolmesta osasta: avaus, esityksen teema ja oikeutus sekä johdanto teemaan. Avaus voi olla minkäläinen vaan, kunhan se palvelee kuulijoita ja teemaa. Esiintyjä voi mennä suoraan asiaan, kertoa kaskun tai muuten innostaa yleisöä. Esityksen perustelu ja oikeutus kertoo kuulijoille, miksi esiintyjän asia on tärkeä. Johdanto teemaan kertoo yleisölle mikä on esiintyjän asia ja miksi se on tärkeä. (Lundberg 2003, 82-85.)

Keskikohta toimii esityksen runkona ja sisältää tärkeimmän viestin. Varsinaisen tietosisälön käsittelyyn kannattaa kiinnittää huomiota, jottei siitä tule liian tylsä. Hyvin rajatussa esityksessä on noin kolme, enintään viisi, pääkohtaa, jotka käsitellään ja perustellaan. Tämä sen takia, jottei kuulijaa kuormiteta liialla informaatiolla. (Lammi 2015, 27-28.)

Esityksen lopetus on tärkeä, sillä siinä toteutuu esiintyjän päämäärä. Esiintyjällä pitää olla jo alussa tavoite mielessä, jotta esitys on helppo viedä loppuun. Kuulijalle pitää tulla tunne, että kuunteleminen oli sen arvoista. (Hyppönen 2005, 139-140.) Seuraavassa on esimerkkejä miten lopettaa esitys:

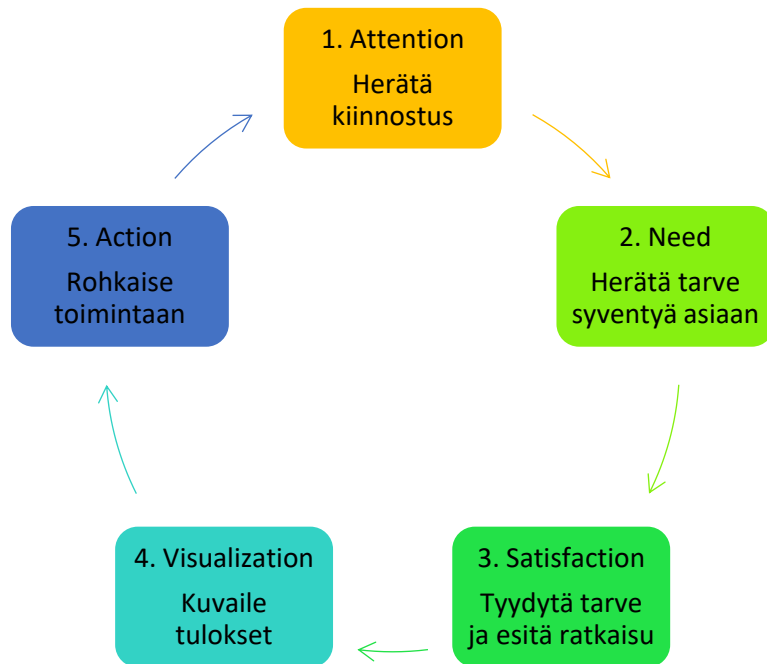
- Yhteenveto
- Esityksen keskeiset opetukset
- Vetoamus
- Kiittäminen annetusta tilaisuudesta puhua

- Johtopäätökset
- Analyysi ja diagnoosi (Lundberg 2003, 93.)

Esityksen suunnitteluun kannattaa varata aikaa. Yleensä esityksen suunnittelu vie kaksi kertaa pidemmän ajan kuin mitä esitys on. (Marckwort & Marckwort 2013, 29-30.)

Myyntityössä myyntiesityksen tai puheen rakentaminen eroaa hiukan, sillä se on vaikuttavampi. ANSVA-malli on hyvä malli vaikuttavan puheen rakentamiseen ja varsinkin kasvokkain tapahtuvaan myyntityöhön. Kuviossa 1 on esitetty ANSVA-mallin kaikki viisi vaihetta. Alla on avattu kaikki vaiheet tarkemmin:

1. Attention – Herätä kiinnostus
 - kerro juttu, tarina tai esimerkki
 - esitä kärjistetty väite tai kysymys
2. Need – Herätä tarve syventyä asiaan
 - esitä väite, jota puolustat
 - kerro esimerkkitapauksia
 - yritä saada asiakas toivomaan muutosta
3. Satisfaction – Tyydytä tarve ja esitä ratkaisu
 - perustele esittämäsi väitettä
 - esitä ratkaisukeino, jolla muutos on saavutettavissa
 - vetoa kokemuksiin, mittauksiin, asiantuntijoihin, tutkimuksiin tai esimerkkitapauksiin.
4. Visualization – Kuvaile tulokset
 - kuvaile ratkaisun tuomia hyviä asioita
5. Action – Rohkaise toimintaan
 - anna suora ja selkä ohje, miten toimia
 - tee toiminta asiakkaalle helpoksi (Aikaks 2013)



Kuvio 1. ANSVA-malli (Mukaillen Aikaks 2013)

2.3 Tunteet

Hyppösen (2005, 16) mukaan hyvässä esityksessä on jotain sellaista, mikä vaikuttaa yleisön tunteisiin. Esiintymisen sanoma ei Hyppösen mielestä jää yleisön mieleen, ellei se herätä edes jotain tunteita. Iloa, surua, vihastusta, kiinnostusta tai innostusta. Ihminen kuitenkin toimii pääsääntöisesti tunteidensa pohjalta. Hyppönen myös painottaa sitä, että esiintyminen on viihdettä yleisölle. Tarkoituksena on kokea tunteita turvallisessa ympäristössä. (Hyppönen 2005, 16.)

Myös Lunbergin (2003, 143.) mukaan esiintyjä ei saa yleisöön muutosta, ellei se kosketa millään tavalla yleisöä. Esiintyjä on tärkeä miettiä mitä hän tuntee esittämäänsä asiaa kohtaan, yleisöään kohtaan ja sitä millainen olo hänellä on yleisön edessä. Tunteiden näyttäminen tekee esiintymisestä paljon aidomman ja ne välittyvät yleisölle. (Lundberg 2003, 143-144.)

2.4 Sanallinen viestintä

Esiintyjä tekee työtä, jossa hän käyttää ääntään suurimmaksi osaksi. Puhetaito on tärkeä osa esiintymistä ja siihen kannattaa kiinnittää huomiota ja opetella käyttämään ääntään mahdollisimman hyvin. (Hyppönen 2005, 123.) Kuuliija yleensä odottaa kuulevansa persoonallisen ja luonnollisen äänen. Yleensä tilanteissa, joissa esiintyjä on innostunut asiastaan ja kiinnostunut yleisöstä, ääni on eloisa ja kiinnostava. (Kansanen 2000, 47.) Sanallisen viestinnän tärkein kysymys on, mitä sanomme ja miten sen sanomme. Jos esiintyjän

ääni ja sanat ovat ristiriidassa, kuulija uskoo enemmän ääntä kuin sanoja. (Marckwort & Marckwort 2013, 75.)

Hyppösen (2005, 123) mukaan länsimainen kulttuuri määrittelee hyvän äänen suhteellisen matalaksi, selkeäksi, vaihtelevaksi ja selväksi. Vain matala ääni on ainoa mikä liittyy puheeseen, sillä muut ominaisuudet liittyvät siihen, miten kuulija vastaanottaa viestin. Huono ääni sen sijaan on persoonaton, teennäinen ja välinpitämätön. Yleisölle on tärkeää saada selvää puheesta, tuntee kuinka esiintyjä on kiinnostunut asiasta ja saada kontaktin esiintyjän persoonaan. (Hyppönen 2005, 123-124.)

Äänen käytössä on tärkeää ottaa huomioon:

- Artikulointi. Sanojen, vokaalien ja konsonanttien huolellinen ääntäminen on tärkeää selkeyden kannalta. Lopputavuja ei saa niellä. Hyvä ääntäminen osoittaa, että asia on tärkeä.
- Painostus. Sanojen painotukseen kannattaa kiinnittää huomiota ja miten painotus muuttaa asiasisällön.
- Korkeus. Matala ääni herättää paremmin luottamusta ja antaa rauhallisemman vaikutelman. Korkea ja kimeä ääni ei ole mukavaa kuunneltavaa.
- Puhenopeus. Kuulija käsittelee samalla asioita mielessään ja liian nopea puhe-rytmi heikentää viestin perillemenoaa. Nopea puhe estää kuulijaa ajattelemasta ja reagoimasta kuulemaansa. Se saattaa myös tuntua tungettelevalta. Vaikeat asiat kannattaa selittää hitaasti ja helpot nopeammin.
- Sävy. Puheen sävyllä on tärkeä rooli siinä, miten puhuja viestittää tunteita.
- Voimakkuus. Puhuja ei saa huutaa, mutta puheen pitää olla tarpeeksi rohkea. Liian hiljainen ääni ärsyttää kuulijaa ja se saa puhujan kuulostamaan epävarmalta.
- Äänenpainon vaihtelu. Painon vaihtelu voimakkuudella ja korkeudella tuo puheeseen ilmeikkyyttä. Monotonisuutta on tylsä kuunnella.
- Tauotus. Tauoilla on mahdollisuus tehdä vaikutus ja se antaa aikaa miettiä niin kuulijalle kuin puhujalle. (Vuorio 2011, 53-54.)

2.5 Esiintymisjännitys

Julkinen puhuminen on ihmisillä kärjessä, kun heiltä kysytään mitä he pelkäävät eniten. Listalta löytyy myös käärmeet ja korkeat paikat. Mikä tekee esiintymisestä niin pelottavaa? Yleisö ei käy esiintyjän kimppuun tai lavalta ei voi pudota kuolemaan. Jännitys johtuu siitä, että vaakalaudalla on pitkäaikainen maine, sillä ihmisille on tärkeää se, mitä muut ajattele-

vat. Ihminen on sosiaalinen eläin ja se kaipaa kunnioitusta ja tukea. Esiintyjä tietää esiintyessään, että lavalla tapahtuvat asiat vaikuttavat sosiaaliseen arvostukseemme. (Anderson 2016, 17.)

Jokainen kokee ainakin joskus jännitystä esiintymisessä. Esiintymisjännitys on siis hyvin yleistä. Toiset osaavat kääntää sen positiiviseksi ominaisuudeksi ja toiset taas kokevat sen hyvin negatiivisena. Jännitys on osoitus latautumisesta, joka on hyvä asia. Esiintyjä on tällöin kuin urheilija, joka valmistautuu suoritukseensa. Ilman jännitystä esiintyminen olisi liian rutiininomaista, mikä kertoo siitä, että esiintyjä ei anna itsestään kaikkea esiintyessään. (Marckwort & Marckwort 2013, 37.) Tutkimukset ovat osoittaneet, että esiintyjät, jotka jännittävät esiintyvät paremmin. Yleisö äänesti paremmaksi esiintyjän, joka koki suurta tunnekiihkoa esiintymisen aikana. (Hyppönen 2005, 61-62.)

Esiintymisjännityksen taustalla on usein pelko epäonnistumisesta ja maineesta, kuten edellä mainittiin. Todennäköisesti yleisö ei edes huomaa pieniä virheitä tai unohtaa ne nopeasti. Esiintyjä itse vain ajattelee virheet paljon suuremmiksi. Tärkeää on muistaa, että yleisö on esiintyjän puolella. Se haluaa, että esiintyjä onnistuu, ellei esiintyjä ole ylimielinen. Marckworthit sanovat, että yleisö ei edes yleensä huomaa esiintyjän jännitystä, vaikka esiintyjä sanoisi olleensa jännittynyt. (Marckwort & Marckwort 2013, 38-39.)

Marckworthit ovat jakaneet jännityksen kolmeen alueeseen. Alueella 1 esiintyjällä ei juuri-kaan ole jännitystä ja hän suhtautuu rennosti esiintymiseen. Tässä kohtaa esiintyjä on liian rutinoitunut, joten hän ei anna parastaan esityksessä. Alueella 2 esiintyjä kokee jännitystä, mutta ei liikaa. Tämä jännitys vain luo energiaa esiintyjälle, mikä tehostaa esiintymistä. Alueella 3 esiintyjä taas kokee liikaa jännitystä ja se vaikuttaa esiintymiseen. Jännittämisestä on vain haittaa esiintyjälle. (Marckwort & Marckwort 2013, 40.)

On hyvä tunnistaa, millaista jännitystä esiintyjä itse kokee. Haitallisen jännityksen tunnistaa siitä, että esiintyjä kokee olevansa vankilassa, eikä alitajunta tuo tilanteeseen luovia ratkaisuja. Tämä jännitys haittaa esitystä. Tämä ilmenee esimerkiksi tilanteessa, jossa yleisö kysyy esiintyjältä kysymyksen ja vastatessaan esiintyjä unohtaa mitä kysyttiin. Esiintyjän pää tyhjenee täysin. Taulukkoon 1 on listattu selkeämmin esiintymisjännityksen ilmenemisestä, syistä ja peloista. (Hyppönen 2005, 61-62.)

Taulukko 1. Esiintymispelon ilmeneminen, syyt ja miten pääsee eroon. (Mukaihen Lundberg 2003, 94.)

Näin esiintymispelko ilmenee	Esiintymispelon syyt	Esiintymispelosta eroon
<ul style="list-style-type: none"> • Suu kuivuu • Niska jäykistyy • Hikoilu • Kädet vapisevat • Ajatukset harhailevat • Paniikin tunne • Pulssi nousee • Päätä särkee • Hallinnan tunne katoaa 	<ul style="list-style-type: none"> • Torjutuksi ja hylätyksi tuleminen • Itsensä saattaminen noloon tai häpeälliseen tilanteeseen • Asian unohtaminen • Sanoissa sekoaminen • Naurunalaiseksi joutuminen • Epävarmuus asiasta 	<ul style="list-style-type: none"> • Valmistautuminen ja harjoittelu • Ajoissa paikalle • Välineistön tarkistaminen • Syvään ja rauhallisesti hengittäminen • Yleisön tunteminen • Keskittyminen • Positiivisesti ajatteleva • Rentoutusharjoitus

Jännitykseen voi suhtautua monella tavalla. Oikealla tavalla suhtautuessa siitä saattaa muodostua uskomaton voimavara esiintyjälle. Jännittäminen ei siis ole välttämättä aina huono asia, vaan se saattaa olla myös hyödyllistä. (Anderson 2016, 17.) Omasta haavoittuvuudesta kannattaa jopa kertoa yleisölle, sillä se saa heidät tuntemaan sympatiaa. Kuu-lijat eivät halveksi esiintyjää, vaikka hän sanoisikin: ” Hetki, olen hermona”, sillä he ovat puolellasi. (Anderson 2016, 60-61.)

Anderson (2016, 179-181) antaa kirjassaan vinkkejä, miten hallita jännitystä. Ensimmäisenä hän suosittelee käyttämään pelkoa motivoivana tekijänä, sillä pelko auttaa harjoittelemaan puhetta niin monta kertaa, että sen osaa. Hän myös neuvoo hengittämään syvään ja päästämään ilman ulos hitaasti ulos. Myös reipas liikunta auttaa hillitsemään adrenaliiniryöppyä. Hän kertoo itse tehneensä punnerruksia ennen esiintymistä. Adrenaliini kuivattaa suuta, joten hän kehottaa juomaan vettä ennen esiintymistä, jottei suu ole kuiva. Myös ruokailusta tulee huolehtia, sillä syömättömyys saattaa tehdä tilanteesta vain entistä tukanlamman. Kirjassa kehoitetaan myös muistamaan haavoittuvuuden voima, sillä ihmiset ovat empaattisia. Yleisön joukosta kannattaa myös etsiä ”ystäviä”. Myötätuntoiset kasvot antavat sinulle rohkaisun. Anderson kehottaa tekemään aina varasuunnitelman. Jos unohdat, mitä sinun piti sanoa, pidä muistiinpanot lähellä. Viimeisenä neuvona hän sanoo, että keskity siihen mitä puhut. Kirjoita muistiinpanoihisi ”tällä on merkitystä”. Et ole siis innoissasi itsestäsi vaan ideastasi, jota olet menossa kertomaan. (Anderson 2016, 179-181.)

2.6 Vuorovaikutustaito

Väestöliiton (2019) sivujen mukaan vuorovaikutus vastavuoroista kommunikointia kahden tai useamman ihmisen välillä. Vuorovaikutukseen kuuluu kaikki se, millä tavalla olemme toisten ihmisen kanssa. Vuorovaikutus ei ole pelkkiä sanoja ja puhumista, vaan siihen kuuluu kaikki eleet, ilmeet, ääntely ja katseet. Nykyään vuorovaikutukseen voidaan laskea viesteissä käytettävät hymiöt, kuvat ja lyhennesanat. Vuorovaikutuksella on tärkeä merkitys, sillä sen avulla tietää mitä toinen ihminen ajattelee. (Väestöliitto 2019)

Esiintyessään esiintyjä on koko ajan vuorovaikutuksessa yleisön kanssa. Tämä tapahtuu sanallisesti mutta myös sanattomasti. Läsnäololla on suuri vaikutus, jotta yleisön ja esiintyjän välille voi rakentua yhteys. Harvoin arkipäivän tilanteissa on sellaisia tilanteita, joissa kuulija vain kuuntelee ja puhuja vain puhuu. Tavallisissa tilanteissa joutuu toimimaan molempina. Vuorovaikutukseen kuuluu sanallisen viestinnän lisäksi sanaton viestintä ja kuunteleminen. (Kansanen 2000, 24-25.)

2.7 Odotusten huomiointi

Yleisö odottaa aina saavansa jotain esiintyjältä. Kukaan ei halua tulla paikalle ja lähteä tyhjin käsin kotiin. Tärkeää on huomioida, kenelle puhetta tehdään, ja mitä he odottavat.

Marckworthit (2013, 25-28) jakavat odotukset kolmeen kategoriaan: toimeksiantajan odotukset, osallistujien odotukset ja omat odotukset. Toimeksiantajana voi olla tapahtuman tilaaja tai vaikka vain oma esimies. Toimeksiantajan kanssa tavatessa kannattaa selvittää odotukset ja tavoitteet. Osallistujien odotukset perustuvat usein ihmisen uteliaisuuteen.

Osallistujat haluavat:

- Oppia jotakin
- Tavata muita samasta asiasta kiinnostuneita
- Kehittyä jossain, esim. työssään
- Inspiroitua
- Saada uusia positiivisia kokemuksia, joita voi jakaa toisille
- Saada ratkaisu johonkin ongelmaan
- Vaihtelua rutiineihin

Joissakin tilanteissa on mahdollista, että esimies on kehottanut osallistujia osallistumaan tilaisuuteen. Yleensä osallistujat siis odottavat positiivista kokemusta ja he haluavat jotain uutta. Tärkeää on myös selvittää osallistujien tietotaso aiheesta sekä se, ovatko he paikalla vapaaehtoisesti vai eivät. Esiintyjän omat odotukset ovat myös tärkeitä. Tietysti esiintyjä haluaa onnistua. Toisille on tärkeää kokea itse onnistuneensa ja toisille se, että

onnistuu yleisön mielestä. Tämän pohjalta esiintyjä yleensä tekee omat odotuksensa. (Marckwort & Marckwort 2013, 25-28.)

2.8 Vakuuttavuus

Vaikuttavan puheen tavoitteena on saada aikaan asennemuutos kuulijassa. Puhuja pyrkii vakuuttamaan puheellaan kuulijat ja muuttamaan heidän kantaansa. Platon aikoinaan määritteli puheen sielujen johdattamiseksi sanojen avulla. (Torkki 2006, 39.) Esiintyjän pitää kuulostaa siltä, että olisi täynnä itsevarmuutta ja intoa kyseisestä aiheesta. (McGowan & Bowman 2015, 124.)

Antiikin aikana ajateltiin, että esityksen tehon ratkaisee puhujan persoona (*eetos*), kuulijoiden tunnetila (*paatos*) ja argumentit (*logos*). Tämä kertoo siitä, että esiintyjän persoona ratkaisee paljon ja se mitä hänestä ajatellaan. Tärkeä osa vakuuttavuutta on myös argumentit ja niiden käyttö. Hyvä esitys tarvitsee kuitenkin vielä tunteet. Hyvä puhe herättää kuulijassa tunteita, kuten edellä mainittiin. Torkki (2006, 161.) tiivistääkin hyvän esityksen uskottavan ihmisen pitämäksi, mikä vetoaa yleisön tunteisiin ja, jolla on looginen sisältö. (Torkki 2006, 159-161.)

Kehonkielen huomiointi on myös tärkeää. Se miten esiintyjä seisoo, kertoo myös paljon vakuuttavuudesta. Asento saa myös esiintyjän kokemaan itsensä itsevarmemmaksi ja se taas näkyy käytöksessämme. Seistessä olkapäät kannattaa vetää taakse ja muodostaa käsillä yhdeksänkymmenen asteen kulma kyynärvarren ja olkavarren väliin. Käsillä kannattaa elehtiä muutenkin, kun kertoo jotain tärkeää. Paino kannattaa siirtää päkiöille, jotta nojaat yleisöä kohden. (McGowan & Bowman 2015, 134-137.)

2.9 Mielenkiinnon ylläpitäminen

Kenenkään mielenkiinto ei pysy yllä, jos pitää kuunnella pitkää monologia. Yleisön mielenkiinto alkaa laskemaan reippaasti kymmenen minuutin jälkeen. (Marckwort & Marckwort 2013, 30.) Yleisön aktivointi pitää mielenkiintoa hyvin yllä. Aktiviteetit yleisölle puheen aikana pitävät yllä yleisön vireystilaa ja auttaa yleisöä myös oppimaan asian paremmin. Jokin konkreettinen tekeminen parantaa vuorovaikutusta yleisön ja esityksen välillä. Aktiviteetit esityksen aikana voivat olla mm. parikeskusteluita, pienissä ryhmissä keskustelua tai jopa jotain liikettä. (Marckwort & Marckwort 2013, 114-115.)

Ihminen on valmis keskittymään, jos hän kokee saavansa jotain hyötyä. Tarpeeksi suuri palkkio saa ihmiset tekemään työtä keskittymiseen, vaikka se olisikin raskasta. (Torkki 2006, 91.) Yleisö on helppo saada keskittyneeksi lupaamalla heille paljon. Näin esiintyjä

herättää yleisönsä odotukset, joka nostaa yleisön vireystilaa ja keskittymiskykyä. Esiintyjän kannattaa myös kertoa mitä on vielä luvassa, jotta yleisö odottaa jännittäen mitä seuraavaksi tapahtuu. Tällä tavalla esiintyjä viivyttää tärkeitä asioita ja saa kuulijan mielen kutkuttamaan, mikä pitää tämän keskittyneenä. (Torkki 2006, 106-107.)

Taitavalla esiintyjällä on kyky huomioida yleisönsä vireystilaa ja säilyttää yleisön huomio koko esityksen ajan. Esiintyjän pitää osata herättää yleisönsä ja tietää, millä keinoilla se tehdään. Suora puhuttelu on hyvä esimerkki herätellä yleisöä. (Torkki 2006, 137-138.)

2.10 Sanaton viestintä

Ihmisen ensimmäinen kieli, jonka hän oppii, on kehonkieli. Vauvat oppivat tunnistamaan ensimmäisenä kasvojen ilmeitä ja reagoimaan niihin. Kehonkieli on myös luotettavampaa kuin sanallinen kieli. Kehonkieli paljastaa esiintyjän silloin kun hänen sanomansa ei ole uskottava. Kehonkieli on tärkeä osa myös vakuuttavuuden luomisessa. Jokainen ele kertoo esiintyjästä jotain kuten myös yleisöstä. (Marckwort & Marckwort 2013, 86-87.)

Kehonkielen merkitystä ei kannata väheksyä, sillä on todettu, että sanotut sanat merkitsevät yllättävän vähän viestin sisäistämisessä. Ihmisen kasvot pystyvät yksin muodostamaan 250 000 erilaista ilmettä. Kaksin keskusteltaessa noin 90 % viestinnästä tapahtuu sanattomasti ja vain alle 10 % sanallisen viestinnän kautta. Jotkin kehonkielen ilmaisut ovat yleismaailmallisia, kuten viha, suru, hämmästyminen, ilo ja pelästyminen, mutta kehonkielen lukeminen on osin geneettistä ja osin kulttuurisidonnaista ja osin opittua. Ihmisellä on taipumus välittää viestejä käyttäen silmiä, suuta, käsiä, jalkoja tai muita kehon osia. Taulukossa 2 on listattu myyntitilanteessa positiivisia ja negatiivisia eleitä. (Hänti & Kairisto-Mertanen & Kock 2016, 43-44.)

Taulukko 2. Myönteisen ja kielteisen ele viestinnän esimerkkejä. (Mukaillen Hänti ym. 2016, 44.)

Myönteistä ele viestintää	Kielteistä ele viestintää
Avoin hymy	Nyrpeä ilme, suupielet alaspäin
Katsekontakti – ei saa olla liian tiukka vaan lempeä	Jalkoihin tai kulmien alta katsominen
Pään kallistaminen sivulle	Nenä pystyssä nirppanokkamaisesti
Pään nyökyttäminen	Kädet kirkontornina
Avoimet kädet	Puuskamaisesti rinnalle ristityt kädet
Eteenpäin kumartunut asento	Ristityt jalat ja muut lukitut eleet
Vartalo on käännettynä puhujaa kohden	Vetäytyminen pois päin

3 Myyntiesitys

Rummukaisen (2016, 66) mukaan myyntiesittelytaidot ovat avainasemassa myyntityössä menestymiseen. Myyntiesityksiin kannattaa valmistua niin henkisesti kuin fyysisesti ja käytännössä. Harjoittelu on myös tärkeässä osassa myyntiesitystä. Myyjän myyntiesitys on ratkaisevassa osassa, kun asiakas tavataan kasvotusten tai puhelimesta. Usein huippumyyjillä myyntiesittely on lyhempi kuin muilla myyjillä. Huiput tapaavatkin useammin asiakkaita, joten heidän pitääkin osata keskittyä olennaiseen. (Rummukainen 2016, 66.)

3.1 Myyntiasenne

Menestyvällä myyjä pitää olla oikea asenne. Myyjän pitää kokea edustamansa ratkaisu ostamisen arvoiseksi ja tekemänsä työ arvokkaaksi. Myyjille tärkeä ominaisuus on halu tehdä tuloksia ja olla vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa. Myös kuunteleminen ja asiakkaan viestin ymmärtäminen on tärkeää. Menestyvä myyjä tunnistaa asioita rivien välistä ja on tilanneherkkä. (Hänti ym. 2016, 96.)

Ensimmäisenä myyjän pitää myydä myymänsä tuote ja edustamansa yritys itselleen. Kukaan ei saa myytyä mitään, jos ei usko siihen mitä myy. Tämä luo perustan oikealle asenteelle, joka vie pitkälle ja näkyy ulospäin. Myyjä myös edustaa yritystä, jossa työskentelee. Myyjä toimii linkkinä yrityksen ja asiakkaan välissä, jotta tieto asiakkaan tarpeista kulkee eteenpäin. Asiakaslähtöinen myyntiasenne auttaa myyjää laittamaan asiakkaan keskipisteeksi ja etsimään tälle parhain ratkaisu. Kuitenkin jokainen asiakas on yksilö, ja myös asiakkaan tarpeet ovat yksilöllisiä. (Hänti ym. 2016, 97.)

3.2 Valmistautuminen

Myyjän on tärkeää muistaa valmistua myyntitapaamiseen. Myyjän pitää tuntea asiansa, mutta olla myös tietoinen asiakkaan liiketoiminnasta. Myyntiesitykseen harjoittelu on usein nopeaa ja heikkoa. Toisto on avainsana, jos haluaa hyväksi myyjäksi. (Rummukainen 2016, 70) Ennen tapaamista myyjällä on monta tehtävää, jotka pitää tehdä ennen, että tapaaminen onnistuu. Myyjän pitää valmistautua kohtaamiseen liittyviin asioihin ja asiakkaan erityisiin tarpeisiin. (Hänti ym. 2016, 115.)

Rummukainen (2016, 67) jakaa myyntiesittelyyn valmistautumisen kolmeen eri valmistautumiseen: fyysiseen valmistautumiseen, henkiseen valmistautumiseen ja käytännön asioiden valmisteluun. Fyysiseen valmistautumiseen kuuluu, että myyjä huolehtii riittävästä levosta, ravinnosta ja juomisesta. Erityistä huomiota pitää kiinnittää uneen ja lepoon, sillä

väsymys tekee meistä kaikista pelkureita. Henkiseen valmistautumiseen kuuluu oikean mielentilan saavuttaminen. Aikaisempia onnistumisia on hyvä muistella, sillä ne auttavat pääsemään oikeaan mielentilaan, mikä auttaa myyjää menestymään myyntitapaamisessa. Käytännön asioiden valmistelu taas pitää sisällä ajantasaisen myyntiesityksen, esitteet ja mahdolliset näytteet. Kaikki tarvittava materiaali on oltava mukana, jotta kauppa on mahdollista viedä loppuun asti. (Rummukainen 2016, 67.)

3.3 Luottamuksen ansaitseminen

Myyntityössä luottamuksen rakentaminen on erittäin tärkeää. Myyjä ei saa kauppaa, jos ostaja ei luota tähän. Myyjän pitää osoittaa asiakkaalle asiantuntemusta ja, että hän ymmärtää asiakkaan tarpeet ja tilanteen. Myyjän pitää myös tietää ja ymmärtää asiakkaan liiketoimintaprosesseja, jotta myyjä on uskottava. Myyjän henkilökohtaiset ominaisuudet ovat tärkeitä luottamuksen synnyttämisessä. Se, miten myyjä osaa todella kuunnella ja ymmärtää asiakasta, on erittäin tärkeää. (Vuorio 2011, 33-34.)

Jolles (2013, 39) sanoo, ettei mikään muu vaikuta niin paljon kuin luottaminen. Hänen mukaansa kannattaa miettiä henkilöä, johon luotat tai olet luottanut. Mitkä ominaisuudet tässä ihmisessä saavat tai saivat sinut luottamaan häneen. Tyypillisiä vastauksia ovat:

- Hän saa minut kokemaan itseni tärkeäksi
- Hän saa minut tuntemaan itseni älykkääksi
- Hän saa minut tuntemaan, että hän välittää
- Hän saa minut tuntemaan, että häntä kiinnostaa mitä sanon

Jolles pyytää tämän jälkeen kertomaan enemmän tästä henkilöstä ja vastaukset ovat yleensä:

- Hän on rehellinen
- Hän on empaattinen
- Hän on kiinnostava
- Hän näyttää tietävän mistä puhuu

Tämän jälkeen hän yleensä kysyy, miksi henkilö oikeasti luottaa kyseiseen henkilöön. Tä-
hän kysymykseen vastaukset ovat lähinnä hämmentyneitä ”Hän vaikuttaa luotettavalta”.
Jollesin mielestä tärkein tapa rakentaa luottamusta on yksinkertaisesti kysyä ja sen jäl-
keen kuunnella. Kaikki pitävät ihmisistä, jotka kysyvät ja kuuntelevat. Yleensä, jos pitää
jostain ihmisestä, häneen myös luottaa. Kysyminen ja kuunteleminen ovat myös myynti-
työssä tärkeitä ominaisuuksia, jotka luovat luottamusta. (Jolles 2013, 39-41.)

3.4 Kuunteleminen

Myyjän saatua asiakas puhumaan, keskittyy myyjä kuuntelemiseen. Myyjä ei istu paikallaan vaan kuuntelee aktiivisesti. Tärkeää on huomioida asiakkaan jokainen liike, äänensävy, sillä ne antavat tietoa asiakkaan ostosignaaleista. Myyjä tarkkailee, kysyy tarkentavia kysymyksiä ja käyttää välisanoja. Myyjän katse on intensiivisesti suunnattuna asiakkaaseen, jottei mikään jää huomaamatta. Kuuntelemalla tarkasti, myyjä saa helposti vaikeankin asiakkaan ”ostoslistan” tietoonsa. (Rummukainen 2016, 69-70.)

Menestyvällä myyjällä on suuret korvat ja pieni suu, jotta hän kuuntelisi enemmän ja puhuisi vähemmän. Pelkkä kuunteleminen ei riitä, vaan myyjän pitää ymmärtää mitä asiakas oikeasti sanoo. Myyjän pitää kaikista aistimistaan viesteistä pystyä arvioimaan ne kaikkein tärkeimmät asiat ja keskittyä erityisesti niihin. (Hänti ym. 2016, 105-106.) Adaptiivinen myyjä tarkkailee asiakkaan sanattomia viestejä sanallisten ohella ja mukauttaa alati oman toimintansa tilanteeseen sopivaksi. Asiakkaan pienten sanattomien viestien avulla myyjä voi saada paljon irti asiakkaan ajatuksista. (Hänti ym. 2016, 44.)

Kuunteleminen on aktiivista työtä ja myyjän pitää keskittyä täydellisesti asiakkaaseen. Aktiivisen kuuntelun tavoitteena on saavuttaa puheen päämäärä ja erotella vaikuttamispyrkimykset asiasisällöstä. Hyvä myyjä pystyy tulkitsemaan, jopa ajatuksia mitä asiakas ei sano. Myyjän pitää laittaa asiakas keskiöön, jotta hän osaa tarjota asiakkaalle sellaisen ratkaisun, jonka lisäarvo on suurempi kuin kilpailevan vaihtoehdon. Myyjälle hiljaisuus ja odottaminen eivät saa olla pelottavia asioita. Aktiivinen kuuntelija myös jaksaa kuunnella keskittyneesti loppuun asti ja tehdä johtopäätökset vasta sen jälkeen. Kuuntelemisen aikana kannattaa tehdä muistiinpanoja, jotta on helpompi hahmottaa kokonaisuus ja kysyä tarkentavia kysymyksiä. (Hänti ym. 2016, 106-107.)

80-20 kuuntelusäännön mukaan myyjän tulisi kuunnella 80 prosenttia ja puhua vain 20 prosenttia. Ihminen pystyy puhumaan vain 120-160 sanaa minuutissa, mutta kuunnella yli 800 sanaa minuutissa. Tästä ominaisuudesta on myyjälle hyötyä aktiivisessa kuuntelussa, sillä tavoitteena on tietää, mitä asiakas ajattelee ja tuntee. Aktiivisen kuuntelija erottaa tavallisesta kuuntelijasta siitä, että hän ajattelee samalla mitä kuulee. Myyjä voi osoittaa kuuntelevansa päätä nyökyttämällä, katsekontaktilla ja sanomalla välillä ”kerro lisää”, ”mielenkiintoista” tai ”ymmärrän”. Tämä rohkaisee asiakasta kertomaan enemmän ja viestittää myyjältä sen, että hän on kiinnostunut ja ymmärtää, mitä on sanottu. Aktiivinen kuuntelija:

- Toistaa kuulemansa
- Tarkentaa kuulemaansa
- Uudelleen muotoilee kuulemansa

- Yhteen vetää kuulemansa
 - Sietää hiljaisuutta
 - Keskittyy
- (Weitz, Castleberry & Tanner 2009, 127-128.)

3.5 Kysy

Myyntiesittelyssä asiakas on 80 prosenttia äänessä ja myyjä ohjaa keskustelua kysymyksillä. Huippumyyjät kysyvät siis paljon ja heillä on varastossa hyviä kysymyksiä eri tilanteisiin. He osaavat saada hiljaisenkin asiakkaan puhumaan ja kertomaan enemmän kuin asiakas on ajatellut kertovansa. (Rummukainen 2016, 68.)

Häntin ym. (2016, 107) mukaan myyjän ja ostajan välinen vuorovaikutus on dialogi, jossa seuraava puheenvuoro rakentuu aikaisemman pohjalle. Harvat asiakkaat kertovat tarpeensa ilman, että myyjä esittäisi kysymyksiä. Tärkeää on, että myyjä osaa esittää kysymykset oikealla tavalla, jottei asiakas tunne oloaan painostetuksi. Myyjä kuljettaa keskustelua kysymysten avulla kohti myönteistä ostopäätöstä. Tämä mahdollistaa sen, että myyjä pystyy pitämään langat koko keskustelun ajan käsissään. (Hänti ym. 2016, 107.)

3.6 Ostamisen helppous

Taitava kuuntelija kuulee asiakkaan kertomuksesta jo valmiin ostoslistan. Vuorion (2011, 34) mukaan sellaisilta myyjiltä ostetaan, joilta on helppo ostaa. Taulukossa 2 on listattu näitä tekijöitä.

Taulukko 3. Asiakkaan ostamisen helppoutteen vaikuttavat tekijät. (Mukaiillen Vuorio 2011, 34.)

Myyjä arvostaa asiakasta.	Asiakkaan on helppo ostaa, kun hän kokee olevansa tärkeä. Arvostuksen puute aiheuttaa sen, ettei asiakkaan ole helppoa ostaa.
Myyjä osoittaa asiantuntemusta ja ymmärtää asiakkaan asioita.	Synnyttää luottamusta asiakkaan ja myyjän välille. Helpottaa ostamista.
Myyjän ja asiakkaan välille syntyy luottamus.	Ilman luottamusta asiakkaan ei ole helppoa ostaa myyjältä.
Myyjä on rehellinen asiakkaalle ja näin vakuuttaa tämän siitä, että myyjällä on hyvät aikomukset asiakasta kohtaan.	Jos asiakas epäilee myyjän argumentteja ja rehellisyyttä, asiakkaan ei ole helppo ostaa.

Asiat kiteytetään oikeaan muotoon ja asiakas on huomioitu yksilöllisesti.	Asiakas ymmärtää hyödyn, joten hänen on helppo ostaa.
Myyjä rohkaisee asiakasta päätöksentekoon.	Asiakas rohkaistuu tästä ja hänen on helppo ostaa.

4 Teorian yhteenveto

Tämä kappale tekee yhteenvedon käsitellyistä teorioista. Työn teoria koostuu kahdesta osasta; esiintymisestä sekä myyntiesityksestä. Esiintymistä käsitellään yleisesti ja teoriaa voi hyödyntää mihin tahansa esiintymistilanteeseen. Myyntiesitys osuudessa taas perehdytään ominaisuuksiin, joita myyjä tarvitsee pitäessään myyntiesitystä. Esiintymistaidot ja vuorovaikutus yleisön kanssa toimivat yhtä lailla myyjän apuna tämän pitäessä myyntiesitystä, kuin vaikka juhlapuheen pitäjän apuna.

Myyntityössä myyjä on koko ajan esillä, joten myyjälle on tärkeää osata esiintyä vakuuttavasti. Myyntityö on vaikuttamista ihmisten tunteisiin. Vaikka ihmisten mielletään tekevän päätökset järkiperustein, niin usein päätökset tehdään tunteiden pohjalta. Tärkeintä on rakentaa luottamus asiakkaan ja myyjän välille, jotta myyjällä on mahdollisuus vaikuttaa asiakkaaseen. Kuvioon 2 on kerätty tärkeimpiä huomioita siitä mitä myyjän pitäisi ottaa huomioon myyntitilanteessa esiintyessään.



Kuvio 2. Tärkeät huomiot myyjälle esiintymiseen.

Jännitys on monelle ikävä ongelma esiintymistilanteessa. Toisaalta sopiva jännitys valmistaa esiintyjän tilaan, joka auttaa tilanteesta selviämiseen. Jännitys kannattaa hyväksyä,

mutta oppia hillitsemään sitä sopivassa määrin. Tähän auttaa mm. huolellinen valmistautuminen. Valmistautuminen jää usein vähäiseksi ja siihen ei varata aikaa, vaikka se olisi tärkeää.

Esityksen tavoite pitää olla selvänä pitäjälle. Mitä halutaan saavuttaa ja kertoa? Tämän jälkeen on helpompi rakentaa itse esitys tai puhe. Esiintymistilanteessa on tärkeää rakentaa puhe tai esitys kunnolla. Sitä pitää olla kuulijan helppo seurata. Tämä auttaa pitämään yllä kuulijoiden mielenkiintoa, mikä on haasteellisin osuus. Pitkän esityksen aikana kannattaa kuulijoita aktivoida esimerkiksi kysymyksillä.

Kuunteleminen on myyjille erittäin tärkeä ominaisuus. Sen avulla myyjä saa asiakkaasta tietoonsa asioita, joilla hän pystyy vaikuttamaan asiakkaaseensa ja auttamaan tätä näkemään ongelmansa ja tarpeensa. Kuunteleminen rakentaa luottamusta asiakkaan ja myyjän välille, ja se antaa samalla työkaluja myyjälle. Kuunteleminen ei ole helppoa, sillä ihmisen keskittyminen herpaantuu helposti, joten kuuntelemista kannattaa harjoitella. Muistiinpanot auttavat hahmottamaan kokonais kuvan paremmin ja tietysti muistamaan kaikki yksityiskohdat.

5 Portfolio ja kehityssuunnitelma – Oma kasvu esiintyjänä

Tämä luku on opinnäytetyön portfolio-osuus, jossa kerrotaan kehittymiseni esiintyjänä ja millaiseksi esiintyjäksi haluaisin tulevaisuudessa tulla. Ensin kerrotaan työn suunnittelusta ja aikataulutuksesta ja siitä, miten se toteutui. Tämän jälkeen perehdytään siihen mitä opin lukiossa esiintymisestä ja millaisessa tilanteessa koin olevani lukion jälkeen. Lopuksi kerrotaan, mitä olen oppinut myyntityön koulutusohjelmassa ja miten haluaisin vielä tästä edetä.

5.1 Projektisuunnitelma ja aikataulu

Keväällä 2019 meillä oli kurssi ”Tutkimus- ja kehittämistyöpaja”. Vielä silloin minulla ei ollut tietoa opinnäytetyöstä tai mistä aiheesta sen voisin tehdä. Tunneilla tutustuimme erilaisiin opinnäytetyömalleihin ja yleisesti opinnäytetyön projektinhallintaan. Olin miettinyt tekeväni toimeksiantotyyppisen opinnäytetyön. Suurin huolenaiheeni oli yhteydenpito yritykseen, sillä kiireisessä yrityksessä opinnäytetyöni ohjaamiseen ei välttämättä olisi aikaa. Tämän takia prosessi voisi venyä pitkäksi. Tämän takia päätin tehdä portfoliotyyppisen opinnäytetyön, jonka toteutuminen olisi vain minusta itsestäni kiinni.

Opinnäytetyön aiheen keksiminen oli hankalaa. Erilaisia ajatuksia ja ideoita minulla oli, mutta mikään ei tuntunut ”oikealta”. Keskustelin kurssin opettajan kanssa kaksin, ja silloin keksimme aiheen työlleni. Idea tuli alun perin siitä, kun pohdimme, mitä kehitettävää minulla olisi ja missä haluaisin olla vielä parempi. Siihen oli helppo vastata. Heti alkoi tulla ideoita siitä, miten esiintymisen ja myyntityön voisi yhdistää, ja miten aiheesta voisi tehdä opinnäytetyön.

Monista ideoista seurasi uusi haaste. Miten rajata aihe, ettei se olisi liian suppea tai liian laaja? Aiheen rajaaminen vaati sisällysluettelon hahmottelua. Mitkä olisivat tärkeitä asioita ja mitä asioita voisi yhdistää samaan otsikon alle. Tämä työ oli yllättävän hankalaa ja aikaa vievää. Kun sen oli saanut tehtyä ja sisällysluettelon rungon valmiiksi, oli rajatuista aiheista helppo etsiä tietoa ja aloittaa teoriaosuuden kirjoittaminen. Teoriatekstiä syntyikin hyvää vauhtia ja olin tyytyväinen työn etenemiseen. Koulujen loppuun mennessä olin kirjoittanut teorian, yhteenvedon ja suunnitellut portfolio-osuutta. Kesälomaa odotin innolla, mutta opinnäytetyön kannalta kauhulla. Kauniit kesäpäivät ja kesätyö laskevat motivaatiota opinnäytetyön tekemiseen ja rajaavat työn tekemiseen käytettävissä olevaa aikaa.

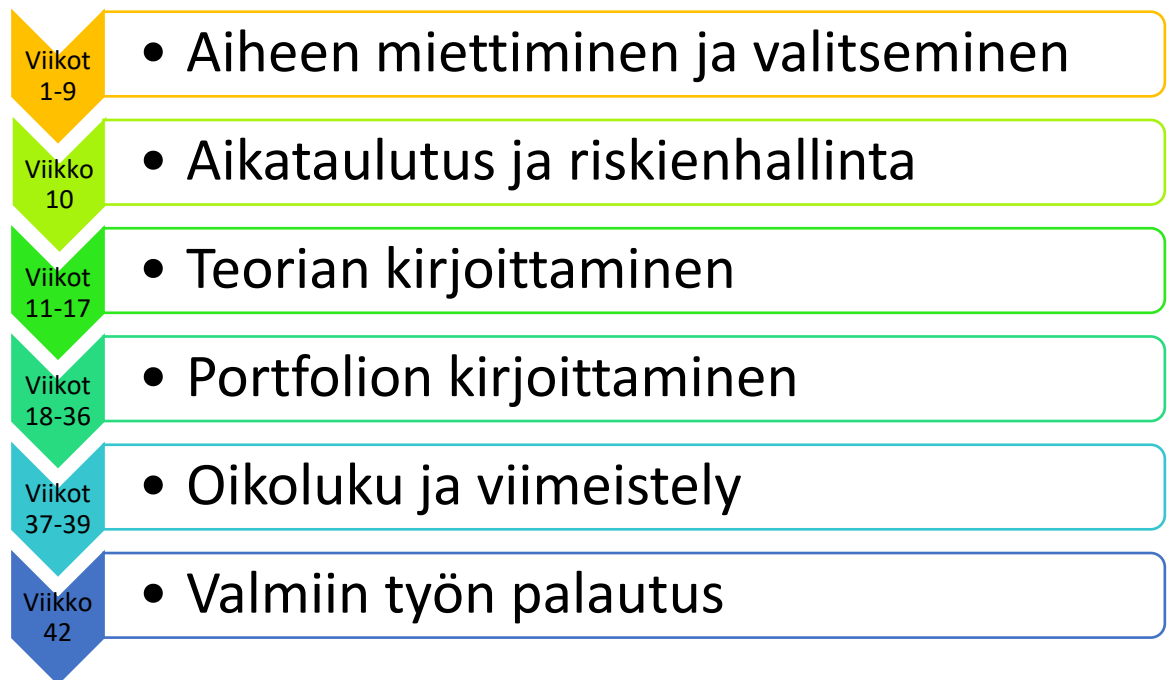
Seuraavana oli vuorossa aikataulun suunnittelu. Vaikka muuten olen täsmällinen ihminen ja suunnittelen asiat etukäteen, niin tällä kertaa aikataulun suunnittelu ei minua erityisesti

innostanut. Opinnäytetyön tekemiseen varattu aika tuntui pitkältä ja aikatauluun mahdollisesti vaikuttavia asioita oli paljon. Tein siis aikataulun melko laveaksi. Kuviossa 4 on kuvattu aikataulua tarkemmin. Minulle on aina ollut tärkeää, minne asetan deadline. Tässä tapauksessa asetin itselleni deadline teorioille keväälle, kun koulut loppuvat, ja portfolion suunnittelin saavani kesäloman aikana todella hyvän vaiheeseen. Tässä otin riskin, sillä itseni tuntien tiesin, että kesä olisi työn kannalta petollista aikaa. Projektiin liittyvät riskit on kuvattu kuviossa 3.



Kuvio 3. Projektin riskit.

Alkukesästä työ ei juuri edennytkään kuin muutamana työteliäänä päivänä. Aloin jo itse olla huolissani. Tosin uskottelin itselleni koko ajan, että minulla on hyvin aikaa vielä syksyllä, kun koulu taas alkaa. Olin kuitenkin miettinyt tekeväni työn hyvälle mallille niin, ettei syksyllä iskisi paniikki ja voisin keskittyä vain viimeistelyyn ja mahdollisesti vain lisäisin työhön joitain asioita, jos mieleeni semmoisia tulisi.



Kuvio 4. Aikataulusuunnitelma.

5.2 Esiintyminen lukiossa

Valmistuin keväällä 2016 Kaurialan lukiosta Hämeenlinnasta. Lukio oli oppilaitoksena paljon teoreettisempi ja tiukempi kuin ammattikorkeakoulu. Mistä syystä esiintyminen jäi paljon vähemmälle lukiossa. En lukiossa valinnut kursseja, joissa olisin ollut paljon esillä. En myöskään osallistunut koulun musikaalin tekemiseen, jossa olisi joutunut olemaan paljon esillä. Olen aina onnistunut välttämään tällaisia tilanteita hyvin, sillä luonteeni ei ole tykännyt niistä. Tämän piirteen takia minulla on aina ollut esiintymisjännitystä tilanteissa, joissa olen joutunut olemaan esillä.

Lukiosta muistan kaksi esiintymistilannetta, joita pidän ehkä itselleni tärkeimpinä. Ensimmäinen oli äidinkielen puhekurssilla ja toinen englannintunnilla englanniksi esiintyen. Äidinkielen tunnilla aihetta ei rajattu, kunhan se vain olisi puhe. Päätin pitää ystävälleni hääpuheen. Se oli aihe, josta saisin paljon irti, sillä olin tuntenut ystäväni jo pidempään. Kirjoitin puheen todella helposti ja siitä tuli mielestäni hyvä. Esiintymistä jännitin jo edellisenä iltana. Nukuin yön huonosti nähden painajaisia tilanteesta. Ennen jännitin paljon ennen itse tilannetta, kun nykyään vasta juuri ennen esiintymistä. Alussa puheeni oli takkuilevaa ja olin todella hermostunut, mutta loppua kohden rentouduin ja puhe meni mielestäni todella hyvin. Tilannetta helpotti se, että näin tuttuja kasvoja pulpeteissa. Myös se helpotti tilannetta, että ystäväni antoi välillä rohkaisevia nyökkäyksiä, hymyili ja keskittyi kuuntelemaan minua. Näin jälkikäteen tilannetta miettien ja teoriaa tuntien, tajuan, että yleisöllä on todella suuri merkitys. Kaikkia ei kiinnosta kuunnella ja ne, joita kiinnostaa, eivät toivo, että

epäonnistuisit vaan he haluavat, että onnistut. Opettajani sanoi tuolloin, että näytin siltä, että nauttisin esiintymisestä todella paljon. Palaute yllätti, sillä esiintymiset olivat epämielittäviä tilanteita minulle. Tuo kuitenkin opetti minulle, ettei ulkopuolinen välttämättä näe jännitystäni. Tietysti ne ihmiset, jotka tuntevat minut paremmin, näkevät jännitykseni, mutta eivät välttämättä ne, jotka eivät tunne minua hyvin. Kun tajusin tämän, tulin esiintyjänä astetta itsevarmemmaksi. Sillä nykyisin pidän hyvin paljon esillä olemisesta varsinkin, jos ihmiset ovat minulle tuttuja entuudestaan.

Englannin puhekurssilla meillä oli tehtävänä pitää puhe yksin luokan edessä. En ollut ennen ollut luokan edessä yksin pitämässä puhetta tai esitystä vieraalla kielellä. Yleensä esiintymiset pidettiin parin tai ryhmän kanssa. Tehtävä oli minulle pahin painajainen, sillä minulle on kielten opiskelu aina ollut vaikeaa. Pidän saman puheen kuin äidinkielen tunnilla mutta käänsin sen englanniksi ja lyhensin sitä. Tätä esiintymistä jännitin vielä enemmän, sillä tuntui, että kaikki muut kurssilla olivat erinomaisia englanninkielessä ja minä ainoa epävarma. Puhe meni odotetusti huonosti. Tästä kuitenkin opin, ettei maailma kaadu siihen., jos epäonnistuu. Asia ei ketään muuta juurikaan kiinnosta kuin itseä. Puheen epäonnistumiseen vaikutti myös se, että minulla oli matala motivaatio koko kurssia kohtaan, joten en juurikaan puheeseen valmistautunut tai käyttänyt aikaa siihen valmistautumiseen.

Edellä kerrotut tilanteet erosivat toisistaan hyvin paljon. Toinen sai aikaan onnistumisen tunteen ja rakastamaan esiintymistä. Toinen taas sai aikaan epäonnistumisen tunteen ja vihaamaan esiintymistä. Molemmista oppi kuitenkin paljon ja kasvoihin esiintyjänä. Epäonnistuminen ei ole aina huono asia, pitää vain seuraavalla kerralla yrittää tehdä asia paremmin. Silloin kun onnistuu, tuntuu itsestä tosi hyvältä ja tunteen haluaa kokea uudelleen. Yleisöstä kaikkia ei kiinnosta mitä sanot, eikä tarvitsekaan, mutta ne, joita kiinnostaa kuulla, ovat jo puolellasi. Esiintymisjännitys ei näy välttämättä ulospäin, vaikka niin luulisi. Usein asiat vain tuntuvat paljon pahemmilta omista ajatuksissa.

5.3 Esiintyminen myyntityön koulutusohjelmassa

Haaga-Heliaan hakiessani en oikein tiennyt minne olin hakenut. Opiskelun alkaessa kuitenkin selvisi melko nopeasti, että kyseessä on ihan erilainen koulu kuin lukio. Myyntityön koulutusohjelma on 210 opintopisteen koulutusohjelma, josta valmistuu tradenomiksi. Koko opiskeluaika opiskellaan saman ryhmän kanssa, mikä luo myyntiä opiskelevien välille vahvan ryhmähengen. Ryhmässä on mielestäni aina ollut erittäin helppo esiintyä, sillä kaikki tuntevat toisensa hyvin. Myyntihän on käytännössä esillä oloa ja esiintymistä. On tuote-esittelyitä, asiakastapaamisia ja muita myynnillisiä tapahtumia, joissa myyjä joutuu olemaan esillä. Myyjälle siis on tärkeää, että esiintyminen tulee suoraan selkäytimestä.

Aloittaessani myyntityön koulutusohjelmassa, minulla ei lukioista ollut juurikaan kokemuksia esiintymisestä. Opintojen alettua tilanne muuttui hyvin nopeasti. Mieleeni ei tule kurssia, jolla ei olisi ollut jonkunlaista esitystä tai tilannetta, jossa olisi joutunut olemaan esillä. Mielestäni se on hyvä asia, sillä esiintymistä ei opi kuin esiintymällä. Onnistumiset luovat itsevarmuutta ja epäonnistumiset taas halua kehittyä.

5.3.1 Videointi

Henkilökohtaisen myyntityön ja Ratkaisumyynnin kursseilla molemmilla kuvattiin videolle myyntineuvottelutilanne. Video löytyy liitteestä yksi (Liite 1). Henkilökohtaisen myyntityön kurssilla oli vanha Best Seller Competitionin materiaali, jota myytiin omalle ryhmäläiselle. Se oli minusta jännittävä tilanne, vaikka koko ryhmä ei ollut paikalla katsomassa. Kuvattavana oleminen ja opettajan ja vertaisarvioijan tarkkailun kohteena oleminen teki tilanteesta minulle jännittävän. Kun sain videon ja katsoin sen omalta koneeltani, hämmästyin suuresti, kun jännitykseni ei juurikaan näkynyt ulospäin. Videolta sitä huomasi tuskin lainkaan. Tässä kohtaa minulle selvisi ensimmäisen kerran, ettei jännitykseni näy ulospäin. Se, että siihen meni 21 vuotta, johtuu todennäköisesti siitä, että meitä ei kuvata, kun esiinnyimme, varsinkin enää lapsuuden jälkeen. Videolta myös huomasin, että käytän paljon ”ööö”, ”ja sitten”, ym. täytesanoja. Minulle jo aikaisemmin tiedossa, että jännittäessäni sorrun turhiin sanoihin. Tuota tapaa olen yrittänyt kitkeä pois koulutusohjelman aikana. Mielestäni se on hyvin häiritsevä tapa, eikä se tee ilmaisusta kaunista. Vanhoista tavoista on vaikea päästä eroon, joten en tiedä olenko paljoa edistynyt.

Ratkaisumyynnin kurssilla meillä oli many-to-many neuvottelu, jossa kaksi ryhmää neuvotteli keskenään. Mielestäni tilanne ei ollut niin jännittävä kuin koko neuvottelun hoitaminen yksin alusta loppuun. Tilanteessa pystyi luottamaan siihen, että jos unohtaa jotain, joku muu ryhmästä todennäköisesti paikkaa unohtuksen. Saadusta videosta kiinnittyi huomio siihen, miten istut ja millainen oma kehonkieli on. Tällaisista asioista saa enemmän irti, kun itse näkee tilanteen videolta, sillä silloin nämä asiat ymmärtää paljon paremmin. Saatamme tehdä esimerkiksi jotain liikettä, kuten heilutamme jalkaamme, emmekä ole edes tietoisia siitä ennen kuin näemme sen itse. Itselläni oli huono ryhti, joten sen korjaamiseen olen tuon jälkeen kiinnittänyt huomiota. Kukaan ei halua näyttää veltolta liiketapaamisella tai muillakaan tapaamisilla.

Pidän todella hyvänä, että kursseilla oli mahdollisuus saada video omasta esiintymisestäään ja palautetta siitä. Kuten aikaisemmin sanoin, on harvinaista, että esiintymisiämme kuvattaisiin vielä aikuisiällä, vaikka mielestäni se olisi hyvä asia. Se, että näkee itsensä ja

sen, miten puhuu ja käyttää kehoaan lisänä, auttaa todella paljon kehittymään esiintymisessä. Itsekkään en aikaisemmin tiennyt, ettei jännitykseni näy tai että istun huonossa ryhdissä. Miten asiaa, josta ei edes ole tietoinen, voisikaan kehittää?

5.3.2 Muilla kursseilla

Yritystyöskentely-kurssin aikana pääsi seuraamaan ammattimyyjiä työssään, ja myyntitapaamisilla oppi paljon uutta. Näistä sai hyvän kuvan siitä, mitä myynti on konkreettisesti. Miten tehdä tarvekartoitus, rakentaa luottamusta, kuunnella asiakasta ja löytää ne ostosignaalit, joiden perusteella kaupan saa päätökseen. Tällä kurssilla oppi kaikista eniten käytännön myyntityöstä ja siitä mitä myyjän arki oikeasti on. Itse en päässyt kurssilla juuriakaan esiintymään, mitä nyt kertomaan, miksi olen mukana ja mitä harjoitteluni koskee. Sain kuitenkin nähdä todella paljon, mitä pidän arvokkaana kokemuksena, sillä harvemmin näkee myyjiä työssään noin läheltä.

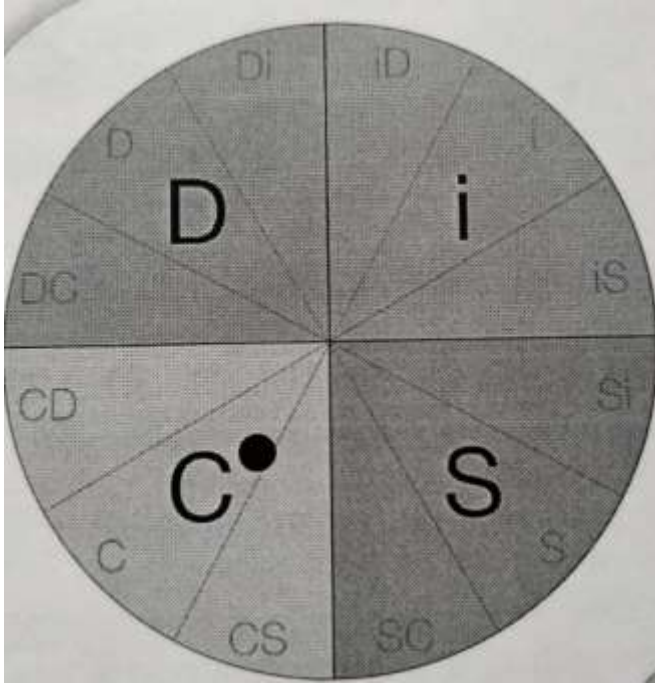
Keväällä 2019 oli Kilpailustrategiat-niminen kurssi. Siinä perehdyimme ryhmän kanssa yhteen yritykseen tunnilla käydyn teorian pohjalta. Tätä työstettiin koko kurssin ajan ja lopputuloksena oli monisivuinen raportti. Melkein jokaisella tunnilla meillä oli esitys edellisen tunnin aiheesta valittua yritystä sivuten. Yhden esityksen löytää liitteestä kolme (Liite 3). Jokaisella oli omat diat, ja esiinnyttyä tuli moneen kertaan. Se loi hyvää rutiinia esiintymiseen ja auttoi rentoutumaan yleisön edessä. Esityksistä saimme usein hyvää palautetta, niin opettajalta kuin kurssin muilta opiskelijoilta.

Kaiken kaikkiaan koen, että olen saanut paljon harjoitusta ja kokemusta esiintymisestä koko myynnin koulutusohjelman ajan. On ollut hyviä kokemuksia, mutta myös huonoja. Molemmat kokemukset ovat kuitenkin vieneet minua aina eteenpäin. Koulutusohjelman aikana on ollut mahdollista saada paljon palautetta niin opettajilta kuin kurssien muilta opiskelijoilta. Palautteesta on saanut myös irti, mitä kehittää ja missä on onnistunut. Olen mielestäni kasvanut esiintyjänä todella paljon myynnin koulutusohjelman aikana, ja saanut itsevarmuutta olla yleisön edessä. Olen myös oppinut olemaan armollisempi itselleni, jos aina kaikki ei mene niin kuin suunnitteli.

5.3.3 DiSC

DiSC -analyysit teimme henkilökohtaisen myyntityön kurssilla syksyllä 2017. Analyysi löytyy liitteestä kaksi (Liite 2). Analyysissä on neljä tyyppiä: D eli hallitseva, i eli vaikuttava, S eli vakaa ja C eli tunnontarkka. Analyysin mukaan olen C –tyyppi, eli analyyttinen, tarkka, yksityiskohtainen ja systemaattinen. Kuvauksesta tunnistin itseni hyvin, vaikka odotin olevani enemmän S –tyyppiä.

Kuvassa viisi näkyy, minne testi sijoitti minut. Lähellä keskustaa sijaitseva pallo kertoo vähäisestä taipumuksesta ja ulkoreunalla sijaitseva voimakkaasta taipumuksesta. Minulla pallo sijaitsee keskellä, joten minulla on kohtalainen taipumus. Kuvasta käy myös ilmi, että olen lähempänä CS kuin CD yhdistelmään, joten minulla on taipumuksia S -tyypistä.



Kuva 5. Oma pisteeni DiSC -ympyrässä.

Otin analyysin esille, sillä itsensä tuntemalla osaa ymmärtää, miksi käyttäytyy jollain tapaa. Olen tunnollinen ja yleensä esiintyessäni harjoittelen ja suunnittelen esityksen huolella. C-tyypit ovat hillittyjä ja varovaisia, ja uskon, että esiintymisjännitykseni johtuu osin näistä piirteistä. Varovaisuuden takia C-tyypit eivät halua tehdä virheitä, mikä lisää esiintymisjännitystä. C-tyypeille on myös mieluisaa toimia ennakoitavassa ympäristössä, ja mielestäni esiintymistilanne ei ole juurikaan ennakoitavissa. Esiintyjä ei voi tietää etukäteen, miten yleisö reagoi esitykseen. Uskon esiintymistilanteen olevan erityisen stressaava, koska kontrolli ei ole omassa hallussa.

5.4 Esiintyminen työelämässä

Minulla ei ole paljoa työkokemusta, mutta jokaisessa työssä on pitänyt esiintyä ainakin vähän. Olen työskennellyt Vanajanlinnassa kerroshoitajana, ja työssä ei juurikaan ole tarvinnut esiintyä. Tietysti asiakaspalvelutilanteissa aina myös tavallaan esiinnyttään. Näissä tilanteissa ei siis ole voinut sanoa sitä, mitä ensimmäisenä mieleen tulee. Myös silloin, kun toimin esimieheni lomasijaisena jouduin olemaan esillä enemmän. Joka viikko oli palaveri, jossa käytiin viikon ohjelma läpi ja keskusteltiin käytännön asioista. Palavereissa jouduin

kertomaan osastomme kuulumiset muille osastoille. Loppujen lopuksi työssä sai aika vähän esiintymiseen liittyviä oppeja tai harjoittelua.

Työskennellessäni hetken aikaa Sector Alarmilla, puhuin erilaisille ihmisille päivittäin. Tässä työssä sain rohkeutta lähestyä vieraita ihmisiä ja olla oma itseni myös heille. Myös hankalien ihmisten kanssa toimeen tuleminen oli tärkeä oppi. En kuitenkaan koe, että olisin työstä saanut sen enempää esiintymiseen liittyen irti.

5.5 Nykytilanne

Osaamistani miettiessäni, huomasin, kuinka vaikeaa on arvioida itseään ja juuri sitä mitä osaa. Kun koulu nyt on loppuillaan, koen, että olen paljon parempi esiintyjä kuin lukion lopputtua. Olen tietysti kasvanut ihmisenä, mutta myös oppinut Haaga-Heliassa paljon esiintymisestä. Olen saanut sitä rutiinia ja itseluottamusta, mitä esiintymiseen tarvitaan. Erityisesti esiintyminen myynnillisissä tilanteissa on tullut tutuksi, mutta myös yleisesti muissakin tilanteissa.

Ajattelen, että tällä hetkellä olen keskitason esiintyjä. En ole huippu, mutta en myöskään huono. Minulla on vielä kehitettäviä asioita esiintymisessäni; kuten esiintymisjännityksen hillitseminen, turhien sanojen karsiminen, itsevarmuuden ja rentouden löytäminen yleisön edessä sekä kehonkielen ja ryhdin parantaminen. Lisäharjoittelua tarvitaan vielä, jotta tukeutuisi liikaa muistiinpanoihini, ja saisin lisää itsevarmuutta esiintymiseeni. Tulevaisuudessa minun pitää keskittyä näihin seikkoihin, jotta kehityn ja tulen paremmaksi esiintyjäksi.

Esiintymisessäni mielestäni hyvää on, että puhun kuuluvalla äänellä. Minulle ei ole koskaan sanottu, että puhuisin liian hiljaa tai minua ei kuulisi. Yleisön olisi todella rakasta seurata esitystä, jos he eivät kuulisi mitä sanotaan. Sain positiivista palautetta myös siitä, että esiintyessäni menen luokahuoneessa kunnolla luokan eteen, enkä jää esimerkiksi tietokoneen ja pöydän taakse. Tämä luo esiintyjästä avoimemman kuvan yleisölle, kuin piilotelu pöydän takana.

Myyntillinen tilanne on erilainen verrattuna esiintymiseen isomman yleisön edessä. Toisille on vaikeampaa esiintyä pienelle joukolle ja toisille taas isommalle. Itse koen, että on helpompaa esiintyä muutamalle ihmisille kuin suurelle yleisölle. Myyntityössä myyntineuvotteluissa ja tuote-esittelyissä paikalla on, tapauksesta riippuen, pääsääntöisesti läsnä vain muutama henkilö. Uskon tällaisen tilanteen olevan minulle helpompi, kuin esimerkiksi

luokan edessä olemisen. Uskon, että tällaisessa tilanteessa minun on helpompi luoda yhteys kuuntelijaan ja myynnillisissä tilanteissa myös luottamus asiakkaaseen.

Esiintyminen on kuitenkin lopulta taito, jossa voi aina kehittyä. Vaikka olisi hyvä esiintyjä, koskaan ei kuitenkaan voi olla täydellinen esiintyjä. Varsinkin myyntitilanteissa, kun tapaa erilaisia ihmisiä, pitää oppia lukemaan, miten esiintyä juuri kyseiselle asiakkaalle, jotta luottamus ja kauppa syntyvät. Myyntityössä, kuten esiintymisessä, pitää olla jatkuva halu kehittää itseään koko ajan. Ei voi ajatella, että enää ei olisi opittavaa. Kuten Teemu Selänne on sanonut: ”Kehitys pysähtyy tyytyväisyyteen”. Olen asiasta hänen kanssaan samaa mieltä.

5.6 Kasvusuunnitelma

Tässä opinnäytetyössä olen pohtinut sitä, mitä olen oppinut aikaisemmissa opinnoissani esiintymisestä ja mitä myyntityön koulutusohjelman aikana. En ole aikaisemmin tutkinut esiintymistä koskevaa kirjallisuutta, sillä olen ajatellut, ettei esiintyminen ole vain minun ”juttuni”. Kirjallisuuden ja teorian kautta monet esiintymiseen liittyvät asiat ovat avautuneet minulle uudessa valossa. Hyvän esiintymisen takana on paljon teoretietoa, eikä hyväksi esiintyjäksi ainoastaan synnytä.

Olen aina halunnut olla hyvä ja karismaattinen esiintyjä, sellainen, jota muiden on mukava kuunnella ja jota he myös jaksavat kuunnella. Tästä koko työn idea lähtikin. Tavoitteen ansiosta oli helpompi lähteä suunnittelemaan, miten päästä tavoitteeseen. Tradenomiksi valmistumisen jälkeen tavoitteenani on kauppatieteiden maisterin tutkinto tai hyvä työpaikka, jossa voin kehittyä ja oppia uutta. Opiskeluun liittyy aina esiintymistä, joten jos jatkan opiskelua, pääsen todennäköisesti myös esiintymään. Myös työelämässä tulee vastaan tilanteita, joissa saan esiintyä. Esimerkiksi asiakkaiden tapaamisissa, tuote-esittelyissä ja palavereissa saa varmasti esiintyä. Kuviossa kuusi on havainnollistettu tavoitteeni, kehityskohteeni ja vahvuuteni.

Alle olen listannut asiat, joissa haluan kehittyä. Kehityskohteet eivät ole tärkeysjärjestyksessä. En usko, että mikään niistä olisikaan toistaan tärkeämpi, vaan tärkeintä on hyvä kokonaisuus. On toki muitakin asioita, joissa kehittyä, mutta nämä mielestäni tärkeimpinä:

1. Jännittäminen

Olen aina osannut jännittää, joskus enemmän ja joskus vähemmän. Jännittäminen olisi kiva muuttaa voimavaraksi. Muistan jostain lukeneeni englanninkielisen lausahduksen, joka meni suurin piirtein näin:

” If you feel nervous while facing a crowd, remember that there is a reason that you’re on stage and they are not.”

Uskon, että tästä totuudesta on minulle apua, jos joskus esiinnyn isommalle yleisölle. Koska, jos on itse äänessä, siihen on jokin syy, ja jotain on siis tehnyt oikein.

Jännityksestä eroon pääsemisessä huolellinen valmistautuminen ja harjoittelu ovat tärkeimmissä rooleissa. Pehdyttyäni teoriaan opinnäytetyössäni, minun on nyt helppo valmistautua ja suunnitella puheita ja esiintymisiä. Tietysti jokainen näistä vaatii paljon toistoa parantuakseen. Esiintymällä uudestaan ja uudestaan esiintyjäksi oppii. Rutinoitua ei kuitenkaan saa, koska rutiini voi jopa heikentää puheita ja esiintymistä.

2. Turhien sanojen karsiminen

Itseäni ärsyttävät suunnattomasti videolta kuulemani turhat sanat, kuten ”öö” ja ”ja sitten”. Näistä täytesanoista haluaisin eroon, mikä voi olla vaikeaa. Itse en nimitäin esiintyessäni aina edes huomaa niitä, mutta videon kautta asia oli kuultavissa. Mielestäni ne kertovat siitä, että olen epävarma ja haen lisää aikaa miettiä, mitä pitikään sanoa.

Tähän auttaa puheen tai esityksen harjoittelu, sillä silloin muistan varmemmin, mitä minun pitää seuraavaksi sanoa. Myös itsevarmuuden ja rohkeuden löytäminen auttavat toimimaan tilanteessa luontevammin. Rentoutuessani suurin osa näistä turhista sanoista tippuu pois, sillä en niitä tavanomaisissa arkisissa tilanteissa käytä.

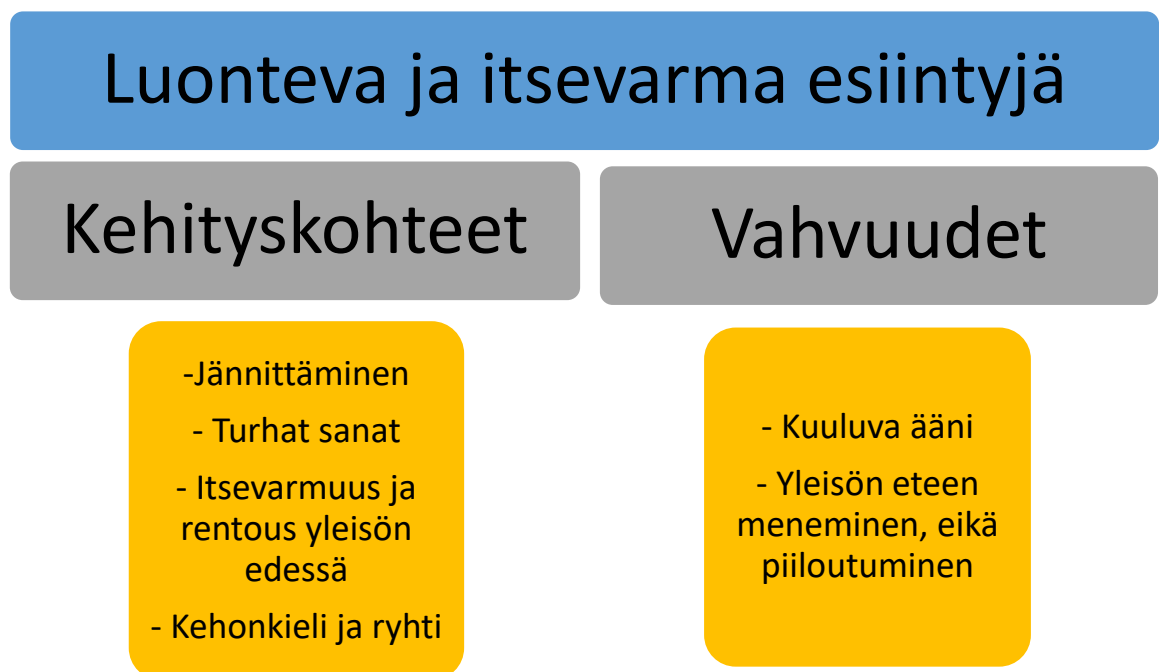
3. Itseluottamus ja rentous yleisön edessä

Haluan myös löytää itseluottamuksen ja rentouden yleisön edessä. Voisin keskittyä vain esiintymiseen, enkä hermoiluun, mitä tulee tapahtumaan, jos epäonnistun. Voisin nauttia tilanteesta ja antaa itsestäni enemmän yleisölle.

Itseluottamuksen saavuttamiseksi minun on harjoiteltava esitykseni huolellisesti ja saatava esiintymiseeni tiettyssä määrin rutiinia. Liikaa rutiinia pitää kuitenkin välttää, jottei esiintymisestä tule tylsää ja jäykkää. Minun on tiedettävä, mitä olen sanomassa ja mikä on viestini pääpointti, jotta olen esityksen sisällön osalta itsevarma. Useat esiintymiset auttavat myös, sillä tekemällä oppii ja tottuu tilanteeseen. Itsevarmuuden myötä uskon, että rentous esiintymisiinkin tulee. Yleensä alkujännityksen jälkeen jo rentoudun ja osaan jopa nauttia tilanteesta.

4. Kehonkieli ja ryhti
Ryhdyssä tiedän minulla olevan parannettavaa. Haluaisin istua ryhdikkäästi, sillä hyvä ryhti antaa ihmisestä paremman kuvan, kuin tuolissa röhnöttäminen. Myös seistessä ryhti on tärkeä huomioida, sillä hyvä ryhti tekee kauniimman ja itsevarmemman oloiseksi. Joissain tilanteissa saatan heiluttaa jalkaani, ja tavasta olisi hyvä päästä eroon.

Ryhtiäni voin parantaa vahvistamalla selkälihaksiani ja kiinnittämällä ryhtiin huomiota. Esimerkiksi istuessani koulussa tai töissä huomioin ryhdin. Ryhti ja jalan vispaus vaativat vain tarkkaa huomiointia, jotta huomaan ne ja pystyn ne korjaamaan. Rentous varmasti auttaa jalan vispaukseen ja asioiden huomiointiin.



Kuvio 6. Tavoite, kehityskohteet ja vahvuudet.

Sain harjoittelupaikan, ja puhuimme toimitusjohtajan kanssa kasvutavoitteistani. Harjoittelun tavoitteena voisi muiden tavoitteiden ohella olla myynnillisen itsevarmuuteni ja rohkeuteni löytäminen. Odotan harjoittelua innolla, ja toivon todella kehittyväni harjoittelun aikana niin myynnissä kuin esiintymisessäkin. Koen, että harjoittelupaikka tuli juuri sopivaan aikaan. Työpaikka on sellainen, missä uskon viihtyväni ja oppivani paljon uutta. Yritys on pieni ja uskon, että minulla on erinomainen mahdollisuus näyttää kykyäni kyseisessä yrityksessä.

En saa jämähtää paikoilleni ja luulla olevani valmis esiintyjä. Voin olla parempi myös vahvuuksissani ja kehittyä niissäkin. Jotta pystyn kehittämään näitä asioita esiintymisessäni,

minun on mentävä pois mukavuusalueeltani. Minun on kokeiltava rohkeasti kaikkea uutta pelkäämättä epäonnistumista. Minun on myös tavoiteltava unelmiani rohkeasti ja saavutettava se, mitä työuraltani ja opiskeluiltani tulevaisuudessa haluan. Jos minulle tulee tilaisuuksia esiintyä, niin minun on rohkeasti tartuttava niihin ja poistuttava mukavuusalueeltani.

6 Pohdinta

Tämä kappale on opinnäytetyön viimeinen luku, jossa pohdin työtä ja miten sitä voisi kehittää eteenpäin tai millaisia jatkotutkimuksia aiheesta voisi tehdä. Minulle oli helpompaa etsiä teoriaa, kuin kirjoittaa itse kasvusuunnitelmaa, mikä yllätti. Oman osaamisen arviointi oli erittäin haastavaa. Heikkouksia oli helppo löytää, mutta omien vahvuuksien keksiminen oli vaikeaa. Teoriaa oli helppo kirjoittaa, kun ensin löysi hyvät lähteet. Toki teorian kirjoittaminen omin sanoin loi omat haasteensa. Kirjoissa lauseet on mietitty sillä tavalla, miten ne on helpointa ilmaista ja lukija ne ymmärtää.

Suurimmilta rikseltä vältyin koko prosessin ajan. Kesälomalla oli motivaatio hukassa, mutta sen olin osannut ennakoida. Luotin siihen, että ajan käydessä vähiin olen paineen alla tuottavampi. Olin saanut työn jo ennen kesälomaa hyvälle mallille, joten pieni viivästys ei haitannut. Syksyllä työskentelin taas tehokkaasti, tein hyvän loppukirin ja työ eteni jälleen aikataulussa.

6.1 Kasvusuunnitelman arviointi

Opinnäytetyö on mielestäni hyödyllinen niille, jotka haluavat kehittyä esiintyjänä. Olen mielestäni löytänyt työhöni teoriaa, joka on peräisin luotettavista lähteistä. Työhön on koottu tiivis paketti esiintymisestä. Työtä voisi mielestäni käyttää myös opetusaineistona tuleville myynnin opiskelijoille, ja miksei myös muillekin opiskelijoille. Toivon myös, että siitä olisi hyötyä tuleville opinnäytetyöntekijöille ja siitä voisi ottaa mallia omaan työhön.

Portfolio on suunnattu lähinnä minulle itselleni, jotta voin suunnitella tulevaisuuttani ja uraani. Siis, mitä haluaisin olla, minne haluan päätyä, mitä minun on tehtävä sen eteen, mitkä ovat vahvuuteni ja mitkä heikkouteni? Näitä asioita olen työni aikana pohtinut, ja mielestäni saanut niistä hyvän käsityksen. Minulla on nyt selkeä tavoite, tiedostan heikkouteni sekä vahvuuteni ja olen myös suunnitellut, miten kehityn tästä eteenpäin.

6.2 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset

Esiintymistaito on työelämässä nykyään tärkeässä osassa. Ihmettelen, miten sitä ei ole sisällytetty myynnin koulutusohjelman opintoihin laajemmin. Monilla kursseilla joutuu kyllä esiintymään, mutta esiintymiseen liittyvää teoriaakin olisi hyvä käydä läpi. Voisin kuvitella esiintymistaidon osaksi esimerkiksi viestinnän kurssia. Kuinka tärkeänä opiskelijat pitävät esiintymistä -asiasta voisi tehdä tutkimusta Haaga-Helialle ja lähteä kehittämään opetusta tutkimustulosten perusteella.

Esiintymistaidosta teoriaa on paljon saatavilla ja hyödyllisiä asioita voisi ottaa esille jollakin kurssilla. Teoriasta voisi tehdä helpon ja selkeän esityksen opetuskäyttöä varten. Materiaalia voisi käyttää myynnin opiskelijoille teoriana ja mukaan voisi liittää harjoituksia, joilla voisi kehittää itseään esiintyjänä. Usealle myynnin opiskelijalle olisi varmasti hyödyllistä ja tarpeellista oppia asiasta lisää. Aiheesta voisi myös tehdä tutkimuksen jollekin yritykselle tai työssäkäyville ihmisille, esimerkiksi kuinka tärkeänä he näkevät esiintymistaidon työelämässä?

6.3 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Mielestäni koko prosessi sujui hyvin. Aihetta työlleni miettiessä ja syksyllä koulun alkaessa koin työn stressaavana, mutta muuten en asian vuoksi stressannut. Olen aina ollut järjestelmällinen ja aloittanut hyvissä ajoin, joten pysyin hyvin työlle laatimassani aikataulussa.

Opin paljon kaikkea uutta ja varsinkin siitä, kuinka selittää esiintymisjännitys ja mistä jännitys ylipäättään kumpuaa. Pystyin syventämään kursseilla oppimaani tietoa ja sain syvemmän ymmärryksen esimerkiksi siitä, mistä asioista syntyy luottamus kahden ihmisen välille. Minulle oli hyvin hämmästyttävää se, että luottamus syntyy siitä, kun ensin kysyy ja sen jälkeen kuuntelee (Jolles). Niinkö yksinkertaista se oikeasti on? Nutin yllättävän paljon teorian etsimisestä ja lukemisesta, sillä aihe oli minusta kiinnostava ja siihen halusi perehtyä.

Mielestäni työ onnistui hyvin. Se valmistui ajallaan ja olen tyytyväinen tuotokseeni. Kesällä aikataulu vähän petti, mutta sain aikataulun kirittyä syksyllä kiinni ja se piti loppuun asti. Riskeistä ei uskikään työtä tehdessä toteutunut, mistä olen iloinen ja huojentunut.

Lähteet

Aikaks 2013. ANSVA-kaava. Luettavissa: <https://aikaks.wordpress.com/2013/12/04/ansva-kaava/> Luettu: 17.7.2019

Anderson, C. 2016. TED Talks: The Official TED Guide to Public Speaking. Brockman, Inc. USA.

Edu 2017. Esiintyminen ja esiintymisjännitys. Luettavissa: https://www.edu.fi/lukiokoulutus/aidinkieli/lops_2016_puhe- ja_vuorovaikutustaidot/harjoitusprosesseja_puheviestinnan_opetukseen/esiintyminen_ja_esiintymisjannitys Luettu: 28.2.2019

- Hyppönen, H. 2005. Kuinka SE tehdään esiintyjänä. Talentum. Hämeenlinna.
- Hänti, S., Kairisto-Mertanen, L. & Kock, H. 2016. Oivaltava myyntityö – asiakkaan organisaatio. Edita. Helsinki.
- Jolles, R. 2013. How to change minds. Berrett-Koehler Publishers, Inc. San Francisco.
- Kansanen, A. 2000. Puheviestinnän perusteet. WSOY. Porvoo.
- Lammi, O. 2015. Viesti ja vaikuta. Docendo Oy. Jyväskylä.
- Lundberg, T. 2003. Puhu, vaikuta, menesty. Positiivarit. Tallinna, Viro.
- Marckwort, A & Marckwort S. 2013. Kehitä esiintymistaitoja. Suomen Yrityskirjat Oy. Helsinki.
- McGowan, B & Bowman, A. 2015. Esiinny eduksesi – oikeat sanat, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa. Helsingin kamari Oy. Viro.
- Rummukainen, T. 2016. Huippumyyjä uudistettu. Eura Print Oy.
- Valkia, O. 2014. Loista puhujana. Yrityskirjat Oy. Helsinki.
- Vuorio, P. 2011. Menesty myyjänä – Mistä on hyvät myyjät tehty? Yrityskirjat Oy. Helsinki.
- Väestöliitto 2019. Vuorovaikutus. Luettavissa: <https://www.vaestoliitto.fi/nuoret/mina-ja-muut/ihmissuhteet/vuorovaikutus/> Luettu: 14.8.2019
- Weitz, Castleberry & Tanner. 2009. Selling – Building Partnership Seventh edition. McGraw-Hill. United States.

Liitteet

Liite 1 Video myyntineuvottelusta

Salainen

Liite 2 DiSC -analyysi

Salainen

Liite 3 Esitelmä kilpailustrategioiden kurssilta

Salainen