

## Myyntiedustajan päiväkirja

Joel Lehtonen

Opinnäytetyö  
Liiketalouden koulutusohjelma  
2019



<b>Tekijä(t)</b> Joel Lehtonen	
<b>Koulutusohjelma</b> Liiketalouden koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Myyntiedustajan päiväkirja	<b>Sivu- ja liite- sivumäärä</b> 60 + 0
<b>Opinnäytetyön otsikko englanniksi</b> Sales Executive's diary	
<p>Päiväkirjamuotototeutus opinnäytetyö kuvastaa myyntiedustajan päivittäistä työtä joka päiväisessä toiminnassa. Jokaisena päivänä selvitetään työn tavoitteet ja kirjataan päivän aikana toteutunut työ ja sen kehittyminen. Jokaisella viikolla luodaan viikkoanalyysi, jossa käydään läpi viikon tapahtumat, käydään läpi viikon tapahtumat ja kehitysmahdollisuudet.</p> <p>Seurantajakso on 16.9.-24.11.2019.</p>	
<b>Asiasanat</b> Uusasiakashankinta, prospektointi, myynti, yritysmyynti, B2B, myyntiedustaja	

## **Sisällys**

1. Johdanto .....	1
1.1. Prospektoinnin kuvaus .....	1
1.2. Tapaamisten kuvaus .....	2
1.3. Tarjousten luominen .....	2
1.4. Tarjouksen esittäminen .....	3
1.5. Neuvottelut ja päätös .....	4
2. Lähtötilanteen kuvaus .....	6
2.1. Oman nykyisen työn analyysi .....	6
2.2. Sidosryhmät työpaikalla .....	8
2.3. Vuorovaikutustaidot työpaikalla .....	8
3. Päiväkirjaraportointi .....	10
3.1. Seurantaviikko 1 .....	10
3.2. Seurantaviikko 2 .....	14
3.3. Seurantaviikko 3 .....	18
3.4. Seurantaviikko 4 .....	21
3.5. Seurantaviikko 5 .....	25
3.6. Seurantaviikko 6 .....	29
3.7. Seurantaviikko 7 .....	33
3.8. Seurantaviikko 8 .....	37
3.9. Seurantaviikko 9 .....	42
3.10. Seurantaviikko 10 .....	47
4. Pohdinta ja päätelmät .....	53
Lähteet .....	56

# 1. Johdanto

Tämän päiväkirjatyyppisen opinnäytetyön ajankohta on 9.9. – 29.11.2019. Työn raportointi tapahtuu päivittäisellä työtehtävien kuvaamisella ja viikoittaisella analyysillä.

Tähän opinnäytetyöhön valitsin kirjallisuudeksi Jeffrey Gitomerin teoksen nimeltä *Sales Bible, The ultimate sales resource*. Koska kirjan sisällön on todettu auttavan myynnin henkilöstöä saavuttamaan täyden potentiaalinsa, se sisältää sosiaalisen median myyntisuunnitelman ja myös viimeisimmät myynnin informaatiot globaalilla tasolla myynnistä ja myymisestä. Valintani perustuu kollegani ohjeistukseen ja hieman selattuani totesin sen olevan hyödyllinen myynnilliseen kehitykseeni.

Toiseksi teokseksi valitsin Jan Ropposen *Sales Habits Of Winners*. Kirjan sisältö kartoittaa, mitkä asiat erottavat perusmyyjän ja loistavan myyjän rutiinit ja toimintakuvat, miten heidän tapansa tehdä asioita eroavat toisistaan ja miten rutiinien avulla voi saavuttaa jatkuvasti kunnollista tulosta. Valintani perustuu Sales – 2020 tapahtumassa saatuun informaatioon ja koin keskustelun Jan Ropposen kanssa kehittäväksi. Lyhyen selailun jälkeen kirjasta on ilmennyt hyviä kehityksen kohtia, mitä aion korostaa työssäni.

Työskentelen Liana Technologies yrityksessä Sales Executivena. Liana Technologies on Suomen suurin markkinointi- ja viestintäalan teknologiakumppani. Yrityksen pääkonttori toimii Oulussa, mutta toimistoja löytyy myös Helsingistä, Tukholmasta, Pariisista, Münchenistä, Dubaista ja Hongkongista. Liana Technologiesilla työskentelee kokonaisuudessaan noin 240 henkilöä ympäri maailmaa. Työympäristönäni toimii Helsingin toimisto Lönnrootin kadulla ja asiakastapaamiset eri puolilla pääkaupunkiseutua. Työtehtäväni osaaminen vaatii itseohjautuneisuutta, stressinhallintaa, tulosorientoituneisuutta, itsenäistä työskentelyä, vuorovaikutustaitoja ja liiketoimintaymmärryksen kehittämistä.

## 1.1. Prospektoinnin kuvaus

*Sales Habits* kirjaa, kun luen tässä samalla lukenut, niin olen alkanut keskittymään minun prospektointini laatuun. Mitä keskustelin lähiesimieheni kanssa aiheesta, hän sanoi, että kirjan prospektoinnin vihjeet ovat hyviä seurattavia, ei se määrä vaan se laatu tuli tärkeimpänä esille. *Sales Habits*issä käydään läpi prospektoinnin kohdalla sitä, ettei oikean prospektin löytäminen ole helppoa, mutta se johtaa paremmin potentiaaliseen kauppaan. Myös prospektoinnin viestintään menee paljon aikaa, kun oikeasti löydetään syy tapaamiselle ja halutaan tuoda se jo viestissä esille. Kirjassa myös kerrotaan, että on suositeltavaa selvittää potentiaaliset prospektit, mikä yritys on eniten asiakkaana, kenelle on myydyt eniten kyseisiä palveluita ja missä on käyty eniten tapaamisilla. Kirjassa käydään läpi myös prospektien lähestymistä, ja kuinka kannattaa tutkia yrityksen muutoksia lähivuosilta, ennen yhteydenottoa. Esimerkiksi on suositeltua hieman panostaa tutkintaan ja löytää

syy soittaa prospektille. (Ropponen 2019, 23-27) Itse olen noudattanut sitä, että haluan löytää aina syyn soitolleni, enkä vain turhaan yritän saada tapaamista. Yleensä kun soitan, niin minulla on syy soittaa, mutta yritän saada sen kysymällä selväksi prospektilta. Tämän myötä myös saadaan keskustelu aikaiseksi ja prospekti näkee, millainen henkilö olen keskustellessa. Tämän kautta kysyn, että voitaisiinko tavata ja keskustella aiheesta kasvokkain tai enemmän, joka yleensä johtaa tapaamiseen. Kirjasta on hyvä lukea hieman taktiikkaa ja on luotu hyvin myyntiprosessin tarkistuslista jokaiselle osuudelle.

## **1.2. Tapaamisten kuvaus**

Kun puhelimesta on sopinut tapaamisen, niin on huomattavissa, ettei prospekti välttämättä ymmärrä vielä siinä vaiheessa, että mikä on tapaamisen tarkoitus. Itse yritän aina puhelimesta käydä ytimekkäästi läpi sen, minkä takia soitan ja miksi haluaisin tavata. Jan Ropponen kirjassaan kertoo, että on tärkeää laittaa agenda ennen tapaamista, varsinkin jos kyseessä on aivan uusi prospekti. Tätä olen yrittänyt nyt aktivoida enemmän, koska olen huomannut myös tapaamisien alussa, ettei prospekti välttämättä ymmärrä asian ydintä tarkkaan.

Ropponen käy myös läpi sitä, että kannattaa olla valmistautunut prospektia varten ja valmistella myös asiat mistä aikoo keskustella. Kysymykset myös ovat tärkeässä roolissa, että ne ovat aiheellisia ja kunnollisia. Prospektia pitää kunnioittaa ja myyntiedustajan pitäisi olla tietoinen prospektin yrityksen toiminnasta. Olen itse aina valmistautunut tapaamiseen aiheellisilla kysymyksillä, aikataulutuksella ja olen myös yrittänyt selvittää prospektin yrityksen toimintaakin. On tärkeää luoda luotettavuus myyntiedustajan kohdalla, varsinkin kun prospekti ei luota sinuun alkuun.

Ropponen kertoo myös, että todella monella myyntiedustajalla kompastuksena tapahtuu jatkooskeleiden selvitys. Prospektit haluavat kyllä tarjouksen, mutta eivät välttämättä ole juurikaan kiinnostunut ostamaan. Tämän takia ei välttämättä kannata tehdä tarjousta heti, vaan sopia uusi tapaaminen ennen tarjousta. On myös tärkeää lähettää prospektille tapaamisen jälkeinen agenda ja luoda sitä myötä luotettavuutta.

Itse olen aina yrittänyt heti tapaamisen jälkeen kertoa prospektille syyn, miksi näen, että olisimme hyvä yhteistyökumppani ja kysyn, että mitä mieltä he ovat. Tämän jälkeen, jos prospekti on positiivinen ja on samaa mieltä, ehdotan uutta tapaamista, missä voimme yhdessä käydä tarjouksen läpi ja katsoa varmasti optimaalinen ratkaisu. Yritän aina sopia tapaamisen lopussa uuden, etten vain jätä prospektia yksin ja lykkää tarjousta hänelle. (Ropponen 2019, 40-65)

## **1.3. Tarjousten luominen**

Ropponen kertoo kirjassaan Sales Habits Of Winnersissä, että monesti iso virhe tarjouksessa on se, että tarjoukseen laitetaan liikaa dioja palvelusta tai tuotteen ominaisuuksista, mutta ei tarpeeksi informaatiota prospektin tilanteista, haasteista ja heidän tavoitteistaan. Tämä johtaa tarjoukseen, mikä ei herätä prospektissa kiinnostusta ostaa, eikä prospekti välttämättä tämän takia näe syytä ostaa palvelua tai tuotetta. Monesti myyjät eivät huo-

mioi prospektin kipupisteitä ja tarpeita, joka johtaa yleensä siihen, että myyjät laittavat paljon informaatiota heidän palvelustaan siinä toivossa, että prospekti näkisi jotain mistä pitäisi ja kiinnostuisi. Tarjous pitää luoda loogisesti prospektin näkökulman kautta. Tarjoukset eivät ole normaalisti loogisia, siistejä ja tehty prospektin tarpeiden mukaisesti. Monet onnistuneet myyjät laittavat tarjouksiinsa asiakkaan kipukohtat, keskustelevat siitä ja laittavat ratkaisun, että miten kipupisteet helpottuvat prospektin kohdalla näillä ratkaisulla. Monet tarjoukset kaatuvat siihen, ettei niistä näe arvoa hintaansa nähden. On myös tärkeää löytää ne henkilöt, jotka vastaavat päätöksistä. Monesti luotetaan siihen, että kyseinen henkilö kenet tavataan, myös vaikuttaa ostoon isosti. Se ei välttämättä mene niin. Jos ei pystytä keskustelemaan päättäjien kanssa, voi kaupat nopeasti jäädä tekemättä. On tärkeää, että jos sinulla on hyvä tarjouspohja, niin se kannattaa tallentaa ja hyödyntää tilanteittain. Tarjouksessa on tärkeää loogisuus ja selkeys, turhat ylimääräiset diat on suositeltavaa jättää pois. Tarjous koostuu kokonaisuuden kartoituksesta, tavoitteet, haasteet, haasteiden ratkaisut, referenssit, hyödyt ja investoinnit, projektin aikataulu ja seuraavat askeleet. (Ropponen 2019, 71-81)

Olen lukenut Ropposen kirjaa työni ja opinnäytetyöni ohessa ja hän saa asiat selvennettyä erittäin hyvin. Esimerkiksi heti alkuun voin myöntää, että tarjoukseni ovat välillä olleet heikkoja sen takia, etten ole keskittynyt tarpeeksi prospektin kipupisteiden selvittämiseen ja se on monesti johtanut varmasti tarjouksen läpikäyntiin liikaa. Olen kuitenkin yrittänyt aina seurata loogisuutta ja syitä esimerkiksi, mitä, miksi ja milloin. Näillä olen saanut loogisesti tehtyä tarjouksia ja järjesteltyä tarjouksen loogisesti prospektille. Tietenkin on hyvä laittaa tietoa palvelusta, jos koet, ettet kertonut aivan kaikkea omasta mielestäni. Myös meillä on yrityksessä valmiita tarjouspohjia ja ne ovat hyviä, mutta olen saanut kollegoilta ni välillä aivan uskomattomia tarjouspohjia mitä olen pitänyt erittäin hyvinä ja olen itse niitä käyttänyt. Kysyn aina tapaamisella, kun olemme loppuvaiheessa, niin milloin päätös voitaisiin saada ja jos kyseinen henkilö ei tee yksin päätöstä, niin voitaisiinko tavata päättäjä, prospekti ja minä tarjouksen läpikäynnissä. On paljon parempi, että tekee prospektin kanssa yhteistyötä osoittaakseen meidän hyötymme ja taas prospekti pystyy todistamaan päättäjälle, että miksi hän kyseisen palvelun tarvitsisi.

#### **1.4. Tarjouksen esittäminen**

Ropponen kertoo, kuinka tarjous on vain työkalu toiminnan ja kommunikoinnin tukena. Sen avulla pystytään prospektin kanssa keskustelemaan paremmin prospektin tarpeista ja kipukohtista, näin ne voivat johtaa paljon parempaan ja hyödyllisempään keskusteluun. Jos myyjällä on hyvä dialogi, niin et voi kadottaa fokusta. Yleinen ongelma on, että yleensä myyjä näyttää tarjouksen, esittelee sen nopeasti ja pyytää päätöstä. Tässä ongelma on, ettei prospekti välttämättä hyväksy sitä, mitä heille on näytetty ja esitetty. Ropponen kertoo, että tarjouksen esitleminen on askel päättäjien kanssa keskusteluun. Ensimmäisellä tapaamisella ei välttämättä pääse keskustelemaan päättäjien kanssa, mutta tarjouk-

sen läpikäynnissä on tärkeää saada päättäjät mukaan tapaamiselle. Myyjän on tärkeää puskea itsensä esille, että saadaan kiinni päättäjät. Kyseinen prospekti kenen kanssa on alustavasti tavattu, ei välttämättä saa yksinään myytyä ideaa päättäjille, joten tämä on tärkeä painopiste missä pitää yrittää saada päättäjät myös tapaamaan myyjä. Tarjouksen läpikäynnissä on tärkeää käydä keskustelua ja aiheet lävitse kaikkien kesken, vasta lopussa on suositeltavaa kertoa hinnat ja ehdot, kun on todettu palvelun olevan tarpeellinen ja syyt on löydetty. Hinta on relevantti vasta siinä vaiheessa, kun prospekti on kiinnostunut ostamaan.

(Ropponen 2019, 84-101)

Itse olen yrittänyt aina selvittää lopputapaamisella, että onko kyseinen prospekti päättäjät tämän palvelun hankinnasta, vai onko siellä joku muu. Ehdotan aina tarjouksen läpikäyntiä siten, että voisimme yhdessä käydä tarjouksen lävitse siten, että voisimme yhdessä esittää päättäjälle ideamme ja pääsisimme myös kuulemaan hänenkin mielipiteensä, jos esimerkiksi syntyy kysymyksiä tai ajatuksia. Olen syyllistynyt monesti siihen, että laitan tarjouksen menemään ennen kuin se on edes aiheellista. Tarjous pitäisi käydä läpi yhdessä ja vasta tarjouksen läpikäynnin jälkeen laittaa prospektille muistutuksena ja sitä varten, jos siitä pitää vielä keskustella sisäisesti. Minun kohdallani yleensä jo tapaamisella prospekti kysyy hintoja, kun kysyn, että jäikö vielä jotain mieleen mistä haluaisi tietää. Mutta yleensä annan hintaan suuntaa, ettei hinta säikäytä ja en pääse perustelemaan sitä.

### **1.5. Neuvottelut ja päätös**

Ropponen kertoo, että ensin on tärkeää myydä idea ensin. Jos prospekti on valmis ostamaan, ei ole tarvetta keskustella siitä sen enempää. Jos kuitenkin prospektilla ja myyjällä on jotain missä on erimielisyyksiä, niin niistä pitää keskustella. Jos yrittää saada prospektin kanssa kaupat hätäilemällä ja selvää ymmärrystä koko palvelun tai tuotteen arvosta, voi vaikuttaa prospektin ajatuksiin ja päätöksen tekoon. Esimerkiksi Ropponen kertoo, että on erittäin iso virhe esitellä hinnat ja ehdot prospektille, ennen kuin on ymmärretty palvelun tai tuotteen arvo. Ropponen kertoo, että ostajat saa myyjät keskittymään useasti hintaan, mutta totuus on, että taustalla on monia muita syitä kaupan tekoa varten. Hinta ei ole yleensä se syy, miksi prospekti ei osta.

(Ropponen 2019, 103-116)

Itse olen monesti kaatunut tähän, että menen ostajan mukana hinnassa. Myös minun on ollut tarkoitus kehittää itseäni tarjouksen läpikäynneissä ja neuvotteluissa, mutta se on hieman jäänyt, koska tarjouksen läpikäyntejä ei ole ollut montaa. Myös omien palveluiden hyödyt huomioiden siihen, että mitkä ovat meidän hyödyt ja miten prospektin kipupisteet voidaan niillä hoitaa on vielä minulle auki. Tässä kohtaa olen alkanut huomioimaan enemmän, yrittänyt perehtyä paremmin prospektiin ja kysellyt monesti yleisiä ongelmia, mitä olen kuullut kollegoilta. On tärkeää löytää yhteinen sävel, mutta minulle on myös

tärkeää saada selville, että miksi me olisimme prospektille avuksi. Pitkäaikaiset asiakkuudet johtaa yleensä parempaan tulokseen ja toimintaan.



## 2. Lähtötilanteen kuvaus

### 2.1. Oman nykyisen työn analyysi

Työssäni on monenlaisia työtehtäviä ja toteutan niitä rutiiniomaisesti. Työtehtävänäni on uusasiakashankinta, prospektien kontaktointi, tapaamisen järjestäminen heidän kanssaan, tapaamisen agendan laatiminen, tapaamisessa käynti, tarjousten tekeminen ja niiden läpikäynti.

Prospektoiminen tarkoittaa potentiaalisten asiakkaiden tunnistamista ja löytämistä. Prospektoinnin apuna käytän Vainua, joka on prospektointityökalu. Vainun avulla voi löytää potentiaalisia prospekteja heidän yritystietokantansa kautta. Vainun kautta voidaan saada yrityksen kattava kokonaiskuva, joka säästää prospektoinnissa aikaa. Käytän myös työvälineitä prospektointiin yrityksen omaa CRM-järjestelmää. CRM-järjestelmä auttaa kontaktien hallittavuudessa ja toimii siten myös hyvin myynnin tukena. Sen myötä voidaan selvittää, millaista vuorovaikutusta on käyty asiakkaan kanssa ja millainen suhde yrityksen kanssa on.

Prospektien kontaktointi tapahtuu yleisesti puhelimitse tai sähköpostitse, mutta nykyään olen myös alkanut kontaktoimaan sosiaalisen median kanavissa potentiaalisia prospekteja. Aloitan viikkoni lukemalla sähköpostini ensin, koska olen jo sitä edellisellä viikolla kontaktoinut mahdollisia prospekteja.

Tapaamisen agendan laatiminen on uusimpia asioita, mitä olen alkanut tekemään. Päivää tai paria ennen kuin tapaan asiakkaan, on hyvä luoda tapaamiselle pieni kartoitus ja kysyä, olisiko heillä jotain lisättävää tai aiheita mistä haluavat tietää enemmän.

Asiakastapaamiset järjestetään kahdella eri tavalla, joko online-tapaamisena tai paikan päällä. Tapaamisilla on tarkoitus kartoittaa potentiaalisen asiakkaan tarpeet, keskustella niistä ja löytää sopivin ratkaisu heidän tarpeisiinsa.

Tarjousten laadinta ja läpikäynti yleensä on jo sovittu prospektin kanssa heti tapaamisen päätyttyä. Tässä vaiheessa siis sovitaan uusi tapaaminen prospektin kanssa, missä on tarkoituksena käydä tarjous läpi heidän kanssaan ja katsoa jatkot samassa. Tämän jälkeen tehdään tarjous ja lähetetään se prospektille ja kontaktoidaan heitä sovitusti.

Työhöni vaadittua osaamista on itseohjautuvaisuus, tulorientoituminen, on kiinnostusta digiviestintään ja markkinointiin, stressinhallinta, sosiaaliset taidot, ryhmätyöskentelyä ja pelkoa asiakkaiden kontaktoimiseen ei saa olla.

Työtäni tekemällä olen saanut ja kehittänyt monia osaamisen kohtia kuten stressinhallintakyky on kasvanut ja itsevarmuuteni on kasvanut. Olen myös hankkinut erilaisia tapoja lähestyä potentiaalisia prospekteja kuuntelemalla ja seuraamalla kollegoiden tyylejä ja tapoja lähestyä erilaisia tilanteita. Myös olen saanut lisää tietoa yrityksen viestinnällisestä toiminnasta ja digitaalisen markkinoinnin arvosta.

Työni vaatii paljon tietoa yritysten liiketoiminnasta, viestintäsuunnitelmasta ja minun pitää itsenäisesti myös tutkia ja perehtyä yrityksen viestintään, jotta voin tarjota erilaisia ratkaisuja yritysten digitaalisen markkinoinnin kehittämiseen. Myös minun pitää ymmärtää, miten palvelumme toimivat, jotta voin tarjota optimaalisinta ratkaisua prospektille ja tuoda asiantuntijuuden hänelle.

Taidot mitä tarvitaan selviytyäkseen työstäni ovat korkea stressinhallintakyky, hyvät sosiaaliset taidot, erilaisten ihmisten kanssa työskentely, itseluottamus on erittäin tärkeä ja täytyy olla motivoitunut jaksamaan tilanteessa kuin tilanteessa.

### **Osaamistaso**

Osaamistasoni työtehtävissäni on ”Aloitteleva toimija, työtehtävästä suoriutuminen vaatii vielä työtoverin antamaa tai kirjallista ohjeistusta, itsenäinen ja joustava suoriutuminen on vajavaista”. Valitsin osaamistasoni sen takia, koska olen juuri aloittanut myynnin ja asiakastapaamisilla käymisen. Tarvitsen vielä joissain määrin työtoverini antamaa ohjeistusta esimerkiksi tarjousten laatimisessa, tiettyjen prospektien tapaamisissa ja ohjelmien käytössä. Toistaiseksi olen suoriutunut työtehtävissäni hyvin ja olen pystynyt hoitamaan suurimmaksi osaksi työni itsenäisesti. Alkuun pyysin kollegoitani näyttämään, miten tarjous tehdään, mihin pohjaan ja miten. Myös tietyt ohjelmat minulle on opastettu ja osaan nykyään käyttää niitä ilman ohjeistusta. Asiakastapaamisissa yksin käymisen olen juuri aloittanut, ennen tätä minulla oli aina kollegani mukana käymässä tapaamisilla, mutta olen kokenut kykeneväni toimimaan itsenäisesti ja yksin. Asiakastapaamiset aiheuttavat vielä jännitystä ja pientä stressiä, mutta toistaiseksi asiakastapaamiset ovat menneet hyvin ja olen päässyt tekemään jo muutaman tarjouksen potentiaalisille asiakkaille. Tällä hetkellä olen vastannut työtehtäväni asetettuihin osaamistavoitteisiin ja kehityn jatkuvasti paremmaksi myyntiedustajaksi.

### **Kehittyminen**

Tällä hetkellä olen omassa ammatillisessa kehitykseni alkuvaiheessa. Olen juuri päässyt uusasiakashankinta puolelta myyntipuolelle, joten en ole vielä ehtinyt käymään niin paljoa asiakastapaamisissa, että voisin luokitella itseäni kokonaan ammattilaiseksi. Tein uusia asiakashankintaa neljä kuukautta ja sen avulla kehityn keskustelemaan prospektien kans-

sa, kartoittamaan heidän viestinnän ja markkinoinnin tarpeet ja sen myötä myös löytämään syyn tavata meidän yrityksen myyntiedustajan. Nyt kun olen siirtynyt myynnin puolelle, niin olen huomannut kokevani enemmän painetta ja stressiä määrien ja tulosten kohdalla. Tämä näkyy toiminnassani monesti siitä, että saatan suunnitella liikaa ja valmistautua tapaamisiin luomalla itselleni skenaarioita, mitä ei välttämättä edes tule tapaamisella olemaan ja sen myötä laitan itselleni enemmän painetta ja stressiä tapaamiselle. Sen huomaa siitä, että alan epäilemään omaa osaamistani, alan menemään epävarmemmaksi tapaamisen tasosta ja saatan alkaa miettimään päässäni sitä, kuinka tilanne voi eskaloitua vain huonoon suuntaan kohdatessani potentiaalisen asiakkaan. Omasta mielestäni minulla on vielä kehittymistä ajatusten hallinnassa, vaikka stressinhallintani on kasvanut huomattavasti, on silti vielä matkaa siihen, että pystyy toimimaan itsenäisesti ilman stressiä tai jännitystä. Minun pitää oppia olemaan itseni ja hallitsemaan liika ajatteluani siten, että en tee tapaamisesta ongelmaa tai liian vaikeaa itselleni. Myös yritän kehittää ajanhallintaani enemmän, koska tällä hetkellä kulutan paljon aikaa sellaisiin asioihin, mitä ei välttämättä kannattaisi tehdä. Esimerkiksi liiallinen valmistautuminen ja analysointi saattaa viedä minulta liikaa aikaa, mitä voisin kuluttaa paljon järkevämmiin. Tässä olen kokenut, että kehitän omaa taitoani selvittää ajankäyttöäni järkevästi ja järjestellysti.

## **2.2. Sidosryhmät työpaikalla**

Sisäiset sidosryhmiä ovat työntekijät, lähiesimieheni ja yrityksen johto. Ulkoisena sidosryhmänä ovat prospektit.

Sidosryhmien intressit

Työntekijöiden intressi on itsenäisesti suoriutuminen työstä.

Lähiesimieheni intressinä työstäni suoriutuminen ja tavoitteiden saavuttaminen.

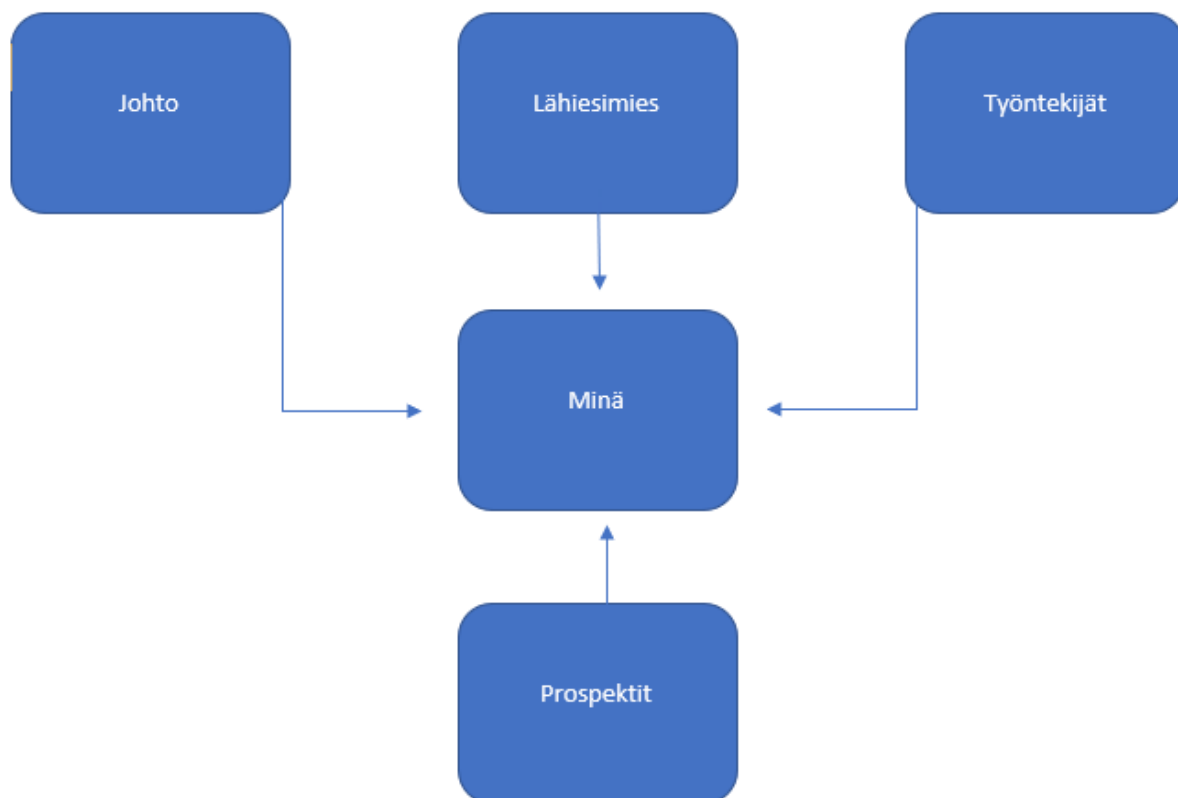
Johdon intressi on tavoitteiden saavuttaminen ja tulos.

Ulkoisen sidosryhmän eli prospektien intressit ovat palvelun tarjonnan laatu, konsultointi yrityksen viestinnän markkinoinnin ja viestinnän kehittämiseen ja ratkaisun löytäminen tarpeisiin.

Kuva 1. Lähimmät sidosryhmät

## **2.3. Vuorovaikutustaidot työpaikalla**

Vuorovaikutus tilanteet, mitä käyn kollegoideni kanssa, ovat suurimmaksi osin työasioiden hoitamiseen liittyen ja johonkin tiettyyn tilanteeseen liittyen esimerkiksi tarjousten laatimiseen tai tietyn prospektin tapaamiseen. Myös lisäksi tulee henkilökohtaisten asioiden keskustelua mikä pitää työilmapiirin rentona ja mukavana kaikille. Vuorovaikutustilanteet mitkä käydään prospektien kanssa sisältävät yleensä tapaamisten syyn esittelemistä, tapaamisen sopimista heidän kanssaan ja keskustelua aiheesta, että minkä takia tapaamme. Tapaamisella vuorovaikutusta käydään prospektin mukaisesti, tapaamisella keskuste-



llaan aiheeseen liittyen, joka ohjautuu sen mukaisesti, mikä heidän tarpeensa on. Tämä johtaa siihen, että kartoitamme meidän ratkaisumme heidän tarpeisiin nähden käymällä keskustelua heidän sen hetkisestä tilanteesta, miten voisimme heitä auttaa ja mitä ratkaisujamme heidän kohdallaan tarjota. Lähiesimieheni kanssa vuorovaikutusta käydään läpi siten, että käymme päivittäin keskustelua työni tavoitteista, mitä tein eilen ja mitä aion tehdä tänään. Lähiesimieheni kanssa käymme myös noin kuukausittain läpi tavoitteiden saavuttamista ja kehityskeskustelua siitä, miten asiat ovat menneet ja missä on kehittymisen varaa. Johdon kanssa sen sijaan vuorovaikutus ei ole päivittäistä ja yleensä vuorovaikutus tapahtuu yleisellä tasolla. Minuun on oltu myös yhteyksissä johdon puolesta ja olen heidän kanssaan keskustellut minun työni tuloksista ja aiheista.

En koe, että nämä tuottaisivat haasteita osaamiselleni, koska työkollegani yrittävät aina auttaa minua parhaimpansa mukaan ja lähiesimieheni pitää huolen siitä, että minulla on selkeät tavoitteet työssäni. Tämän myötä lähiesimieheni pysyy selvillä tekemisestäni ja tavoitteistani ja pystyy auttamaan niiden saavuttamisen tarvittaessa.

### **3. Päiväkirjaraportointi**

#### **3.1. Seurantaviikko 1**

Maanantai 16.9.2019

Tavoitteet:

Asiakastapaamisella käynti

Prospektoinnin kohdalla on tarkoitus tämän päivän aikana saada 20-30 uutta prospektia lisää

Tarjouksen tekeminen viime viikolla käydyssä palaverissa ja tarjouksen lähettäminen asiakkaalle ja sähköpostiviesti perään.

Tapaamisen sopiminen, tarkoituksena on saada yksi tapaaminen tänään ja päästä asiakkaan kanssa tapaamaan viimeistään ensi viikolla.

Tavoitteiden saavutukset:

Asiakastapaamisella käyty, tapaaminen oli hyvä ja se johti tarjouksen tekemiseen huomiseksi.

Tänään myös oli tarkoitus tehdä tarjous aikaisempaan asiakaskäyntiin liittyen ja sen ehdin myös toteuttaa ja lähettää prospektille.

Sain myös sovittua tapaamisen uuden prospektin kanssa sähköpostitse ja ensi viikolla paikan päälle tapaamiseen heidän toimistollaan markkinointipäällikön kanssa.

Prospektoinnin tavoitteita ei saavutettu, ajankäyttö oli erittäin tiukalla tänään ja matkustaminen vei paljon aikaa. Uusia prospekteja sain noin 5 joka ei ole todellakaan tavoitteiden lähellä, eli pitää panostaa paremmin prospektointiin ja pitää arvioida, mistä ja miten saa tehokkaimmin uusia potentiaalisia prospekteja.

Tiistai 17.9.2019

Tavoitteet:

Tarjouksen tekeminen ja läpikäynti eilisestä tapaamisesta, tarjous täytyy saada ennen klo 13.00 prospektille, koska on sovittuna tarjouksen läpikäynti puhelimitse hänen kanssaan. Prospektoinnin parantamisessa on tänään korjattava eilinen vaje, koska en muuten saa itselleni potentiaalisia soittoja sekä tapaamisia jää vähäiseksi.

Onlinetapaamiseen meneminen tänään yksin, tarkoituksena kartoittaa potentiaalisen prospektin tarpeet ja sen myötä saada heille tarjous tehtyä. Myös loppuun täytyy saada jatkokartoitus, miten edetään ja milloin tehdään päätös.

Myös tänään on tarkoitus saada uusi tapaaminen sovittua, joten täytyy yrittää soitella potentiaalisille prospekteille tänään.

Tarjouksesta jatkosoitto potentiaaliselle asiakkaalle tilanteen kartoituksesta, jotta voidaan aloittaa yhteistyö.

Aamupalaverissa myös koko helsingin tiimin kanssa ja tarkoituksena on käydä eilisen päivän kartoitus ja mitä tänään jokainen meistä aikoo tehdä.

Iltapäivästä esimiehen kanssa 1-2-1 keskustelu tulevaisuuden liikkeistä ja tilanteen tarkastus miten menee ja miten edetään.

Tavoitteiden saavutukset:

Aamupalaverissa kävimme tämän päivän tavoitteet ja miten eilinen meni, sen myötä myös keskustelimme yleisesti mitä jokaisella on tekemisen listallaan ja myös esimieheni antoi vinkkejä ajankäyttöön.

Tarjous saatiin tehtyä heti aamusta ja kävimme prospektin kanssa läpi sen sisältöä ja tarjontaa heidän tarpeisiinsa nähden.

Prospektoiminen oli tänään paremmalla tasolla, saavutin minimimäärän omiin tavoitteisiini, joka oli 20 kun maanantaina se jäi vajaaksi.

Sain pidettyä onlinetapaamisen yksin ja se meni hyvin, löysimme asiakkaan tarpeet ja kartoitin hänelle meidän palveluidemme hyödyt heidän käyttöönsä. Saimme myös sovittua tarjouksen laatimisen ja sen läpikäynnin myöhemmäksi.

Koska ajankäyttöni ei mennyt suunnitelmallisesti, niin en saavuttanut tavoitetta uuden tapaamisen sopimisessa. Myös tapaaminen missä olin, johti uuteen tapaamiseen.

Soitin prospektille, jonka kanssa meillä on ollut jo jonkin aikaa tarjous voimassa, mutta en saanut häntä kiinni sen osalta.

Iltapäivästä keskustelimme esimieheni kanssa minun suoriutumisesta, miten on mennyt ja miten voisin kehittyä. Sain häneltä hyviä ohjeita esimerkiksi tapaamisilla toimimiseen ja sen jälkitoimintaan.

Keskiviikko 18.9.2019

Tavoitteet

prospektointinnin lisääminen, tämä päivä tarkoitus pitää toimistopäivänä ja saada lisää potentiaalisia kontakteja.

kaksi tapaamista sovituksi tämän päivän aikana, tarkoituksena aamupäivän prospektointin jälkeen kontaktoida heitä ja saada tapaamiset järjestettyä lähiviikoille.

CRM listan putsaaminen on myös edessä, siellä on paljon vanhoja kontakteja, joita on muilla jo hoidossa ja yleisesti siivoaminen järjestelmään helpottaa työn tekoa ja selkeyttää kontaktoimista.

Tavoitteiden saavutukset:

Prospektointi oli taas kerran hidasta, joka myös johti siihen, etten saanut niin paljon laadukkaita prospekteja.

Myös tapaamisia en saanut sovittua, noin 30 puhelusta sain kiinni vain 7 henkilöä ja niistä ei mistään saatu tapaamista järjestymään.

CRM listojen siivous onnistui hyvin, sain paljon siivottua ja hoidettua puheluita pois mihin olin ollut kontaktissa, tämän myötä sain myös katsottua uusia yhteydenottoja vanhoihin merkintöihin.

Torstai 19.9.2019

henkilökohtaisista syistä en ollut töissä.

Perjantai 20.9.2019

Potentiaalisen prospektin tapaaminen, tarkoituksena prospektin työkalujen vertailutus ja kilpailutus.

Prospektoinnin parannus, vähintään 10 uutta prospektia

Vähintään yksi tapaaminen sovituksi

Tavoitteiden saavutukset:

Prospektoinnin myötä ylitin tavoitteeni, sain 15 uutta merkintää itselleni ja tässä on vielä kuitenkin parantamisen varaa ja pitää myös parantaa kykyä kartoittaa potentiaalisia prospekteja.

Kilpailutus ja vertailu tapaaminen pidettiin, se meni erittäin loistavasti ja prospekti oli erittäin tyytyväinen saamaansa informaatioon. Tehdään tarjous heille ja uusi tapaaminen sovittiin tarjouksen läpikäyntiä varten.

Myös yksi tapaaminen tuli sovittua sähköpostitse, se oli hieman helpottava, koska koko viikon tapaamiset ovat jääneet alhaiseksi.

## *Viikkoanalyysi*

Omasta mielestäni oma osaamiseni ei hirveämmin kehittynyt, koska viikko oli minulle erittäin hankala. Ainoa minkä koin, että olisi kehittynyt, olisi paineensietokykyni. Huomioiden, että viikkoni ei ollut todellakaan sitä mitä yritin tai tavoittelin. Minun viikkoni oli hektinen, jonka takia en saavuttanut haluttuja tuloksiani, jonka takia myös jouduin monesti miettimään aikatauluani uudelleen. Tämä johtui siitä, etten ollut suunnitellut tarpeeksi omaa ajankäyttöäni ja kävimme keskustelua esimieheni kanssa siitä, että mihin asioihin minun kannattaisi panostaa. Viikon aikana jouduin selvittämään myös hinnoittelusta paljon asioita. Viikon aikana minun oli tarkoitus käydä tarjous läpi prospektin kanssa puhelimitse, mutta minulla ei ollut täyttä varmuutta hinnoittelustamme, joten jouduin pyytämään kollegaltani apua siihen ja selvittämään itse tietoa yrityksen sisäisiltä verkkosivuilta.

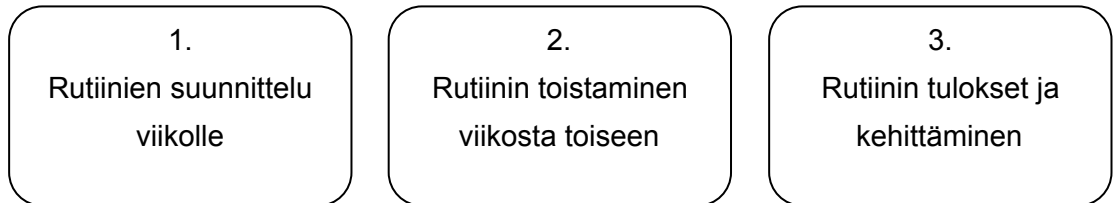
Viikon aikana tuli paljon uutta, koska olen juuri siirtynyt myynnin puolelle. Ongelmat, joita kohtasin, oli esimerkiksi paikan päällä kaupan teko, oman aikatauluni kartoittaminen ja myös oman osaamiseni kohdalla, kun potentiaalinen prospekti antoi minulle syitä miksi ei voi tehdä päätöstä, vaikka meillä olisi ratkaisu. Sain selvennyksen vanhemmalta kollegalta kaupan tekemisen suhteen siinä, että missä vaiheessa olisi kannattanut vain sopia aloitus ja sopimuksen allekirjoitus. Kävimme myös esimieheni kanssa one-to-one keskustelun, jonka myötä hän ohjeisti minua tekemään enemmän rutiinia ja kartoittamaan ajankäyttöäni ja menoja. Viimeisenä tulee tilanne, kun soitin prospektille meidän tarjouksestamme, mutta hän torppasi nämä omista syistään, tietämättäni hyväksyin asian ja sovimme päätös päivän, milloin hän päättäisi tuleeko kauppa. Kollegani kuunteli vieressä ja sanoi minulle, että aiheet mitä hän juuri sanoi, olisi helposti meidän kauttamme hoidettavissa. Soitin prospektille takaisin, mutta hän ei sillä hetkellä enää jaksanut miettiä asiaa, joten päätöksen teko lukittiin sovituslokakuulle.

Jan Ropposen Sales Habits kirjassa olen huomoinut sen, kuinka paljon hän painottaa rutiineihin ja niiden tärkeyteen. Tutustuin myös hänen näkemykseensä uusien prospektien kontaktoimisessa ja kuinka siihen pitäisi panostaa paljon enemmän, ettei soita ilman kunnollista kulmaa tai syytä.

Jan Ropposen ohjeistuksen mukaan on suositeltavaa tehdä rutiineja. Olen itse aloittamassa ensi viikolla rutiinien ylläpitoa. Teen itselleni koko viikolle ja jokaiselle päivälle aikataulun, minkä myötä teen tiettyjä työhön liittyviä tehtäviä ja muokkaan niitä tarpeen mukaan. Esimieheni kanssa keskustelimme tästä ja hän kannustaa myös vahvasti tekemään rutiineja, koska myyjän tärkein olemus on toisto ja rutiinin ylläpito. Olen käynyt paljon sitä tämän viikon aikana läpi, että aikatauluni ja rutiinini ovat erittäin heikkoja, joten aion panostaa niihin ensi viikolla enemmän ja parantaa tulostani aikaisempaan nähden. Tällä hetkellä aion käyttää toimintamallina kirjan mukaan rutiinia ja muistilista millä luoda itselleni selkeä viikko, tavoitteet ja saavutukset. Tämän on tarkoitus jatkua koko opinnäytet-



yöni ajan ja luon tästä lähtien itselleni samanlaiset päivät joka viikko ja analysoin myös sen kehittymistä.



Valitsen tämän toimintamallin, koska aihe on tosissaan ollut kirjassa suuressa roolissa ja myös esimieheni on tähän suuntaan minua ohjeistanut. Minulla on muutenkin sen osalta paljon kehitettävää, koska minulla ei ole juurikaan ollut mitään rutiineja ennen kuin vasta nyt. Olen joskus aloitettuani tietynä päivänä tehnyt aina jotain samaa, mutta en koskaan ole lukinnut sitä sille päivälle ja toistanut sitä viikosta toiseen. Uskon tämän toimintamallin olevan hyvä, koska se selkeyttää minun viikoittaista tekemistäni ja kehittää minua olemaan enemmän järjestelmällinen ja tietoinen siitä, mitä minun on tehtävä viikon aikana ja miten käytän aikani viikon aikana. Parhaimmat myyntiedustajan pärjäävät parhaiten rutiinien ja jatkuvan toistamisen avulla, joten koen tämän olevan parhain vaihtoehto itselleni, jolla sellaista ei ole.

### **3.2. Seurantaviikko 2**

Maanantai 23.9.2019

Tavoitteet:

Tämän päivän aikana on tarkoituksena saada 20 uutta prospektia soittolistoille ja käydä niitä läpi viikon myötä.

Viikon rutiinin suunnittelu on ollut viime viikolla aiheena, joten tänään aion toteuttaa ensimmäistä kertaa suunnitellusti koko viikon ja yritän pitää aikataulusta kiinni.

iltapäivästä aion hieman soitella ja tunnustella, saako ketään kiinni, kun itselleni olen todennut maanantain kiireiseksi päiväksi prospektien kohdalla.

yksi tapaaminen tähän päivään olisi myös tarkoitus saada. Viime viikko oli ei ollut omasta mielestäni niin tuottava, joten aloitan hitaasti tämän viikon ja tunnustelen tilannetta.

Tapaamisen uuden ajan sopiminen, prospektille tuli jonkinlainen tilanne päälle, joten tämän päivän tapaaminen joudutaan siirtämään.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Prospektointi parani hieman, mutta en silti saanut 20 prospektia kasaan, tämän takia kävin pyytämässä esimieheltäni apua tämän kanssa ja sovimme, että ensi viikolla pidämme prospektoinnin työpajan myyntiedustajillemme.

Iltapäivästä soittelin ja kuten arvelinkin, niin hirveästi en saanut henkilöitä kiinni. Olen aikaisemmin todennut, että maanantai vaikuttaa olevan kiireisin päivä viikosta, mutta pari puhelua sain läpi lopulta.

Tapaaminen siirtyi kokonaan tytäryhtiön työntekijälle koska totesimme, ettei minulla ole juuri heidän haluamaa palvelua tarjolla, joten tapaaminen peruuntui.

Myös sain yhden hyvän tapaamisen, missä on hyvä tarkoitus ja tarve. Potentiaalista asiakasta kiinnostaa idea, joten sovimme tälle viikolle torstaina online-tapaamisen.

Tiistai 24.9.2019

Tavoitteet:

Tänään on tarkoituksena prospektoida vähintään 15 uutta CRM soittolistalle

Myös tarkoituksena olisi saada yksi tapaaminen sovittua, jos saan prospektoitua määräni

Tapaaminen tänään, sen hoitaminen ja jatkon sopiminen

10 puhelua minimissään tänään

Tavoitteiden saavutettavuus:

Tänään prospektointi onnistui erittäin sujuvasti, löytyi paljon uusia prospekteja keneen voi olla yhteyksissä ja sain tavoitteeni täyteen.

Tapaaminen myös meni hyvin, ainoa ongelma tällä hetkellä on, että prospektin yrityksen tilanne on vielä kysymysmerkki. He eivät tiedä saavatko rahoitusta meidän palveluidemme käyttöönottoa varten, prospekti oli kiinnostunut ja positiivisena siitä, että tulevaisuudessa varmasti voisi olla käyttöä. Sovimme myös ensi vuoden puolelle jatkoa, eli miten edetään ja ottavatko asian uudestaan pöydälle.

Puhelun määrään en tänään päässyt, päätin iltapäivällä jättää soittamisen välistä, koska minulle on iskenyt pieni flunssa ja kurkussa tuntui erittäin epämiellyttävältä, joten aion huomenna soittaa enemmän.

Keskiviikko 25.9.2019

Tavoitteet:

Aamupäivästä soittorinki kollegoiden ja esimiehen kanssa, tarkoituksena on selvittää uudelle työntekijälle soittotyylejä ja näyttää miten niitä kannattaa tehdä.

Päivän tarkoituksena on saada yksi tapaaminen järjestymään ja prospektoida lisää potentiaalisia tapaamisia

Iltapäivästä prospektin luo tapaamiselle ja jatkoaskeleiden suunnittelu.

loppupäivän tarkoituksena on prospektoida lisää potentiaalista soittoa ensi viikkoa varten.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamupäivän soittorinki meni hyvin, esimiehemme oli myös mukana ja sain myös palautetta soitoistani.

Tapaamista en saanut järjestymään, en ollut varma mistä tämä johtui, oliko ajankohta huono vai oliko ideani vain heidän tarpeisiinsa nähden huonoja. Soittoja kertyi kyllä hyvin ja niitä oli noin 30 kappaletta. Prospektointi jatkui taas kerran hitaampaan tahtiin, mutta jotain sain irti.

Iltapäivän tapaaminen meni hyvin, sain hyvin selvennettyä tarpeita ja myös hyvin saimme keskustelua aikaiseksi, tämä johtaa tarjouksen tekemiseen ja sovimme uuden tapaamisen liittyen tarjouksen läpikäyntiin. Iltapäivästä yritin saada enemmän prospektointia lisättyä, mutta en saanut tarpeeksi omasta mielestäni tulosta.

Torstai 26.9.2019

Tavoitteet:

Tarkoituksena tänään käydä kahdessa tapaamisessa

Myös 1-2-1 keskustelu esimiehen kanssa

Iltapäivästä prospektointia

Myös hieman soittoa (riippuen miten kurkku kestää)

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamuinen tapaaminen oli haastava koska alkuperäinen agenda ei ollutkaan niin tärkeä kuin oletin. Onneksi minulla oli vanhempi kollega mukana, joka osasi kääntää tilanteen kuitenkin kannattavaksi tapaamiseksi. Myös tapaamisen aikana annoin referenssiä toisesta työstä, jonka olimme toteuttaneet samantalaiselle toimialalle ja hän tunsikin heidän päättäjänsä. Prospekti sai erittäin hyvän kuvan meistä ja pyysi tarjousta. Toinen tapaaminen peruuntui prospektin sairauden takia.

Iltapäivästä kävimme keskustelua esimieheni kanssa. Keskustelimme tämän hetken tilanteesta ja sovimme hänen kanssaan, että saataisiin minut opetettua mahdollisimman no-

peasti myynnin pariin. Esimieheni aikoo myös osallistua minun tapaamisiini ja samalla kouluttaa minulle erilaisia tapoja toimia myyntitilanteissa.

Tämän jälkeen jouduin lähtemään töistä, koska flunssan takia olotilani heikkeni ja lähdin kotiin.

Perjantai 27.9.2019

Palkintomatalla työtoimien kanssa.

Viikkoanalyysi:

Tämän viikon tarkoituksena oli käyttää uutta toimintamallia ja keskittyä tekemään työstä rutiininomaista. Joka aamu tein itselleni agendan ja tämän analysoin heti iltapäivän päätteeksi. Samalla pohdin myös sitä, että mitkä asiat menivät suunnitellusti ja mitkä taas eivät. Esimerkiksi puhelinsoittoihin sain uusia näkökulmia ja aiheita, mitä voi kertoa potentiaaliselle asiakkaalle ja millä saadaan heidät kiinnostumaan tapaamaan meitä. Myös rutiinit ovat lähteneet hyvin käyntiin ja käytän paljon enemmän aikaa aikatauluni ja toimintani selkeyttämiseen. Se on helpottanut minun toimintaani töissä ja olen alkanut aikatauluttaa tyotehtäviäni järkevämmiin.

Jouduin tällä viikolla keskustelemaan kollegoideni kanssa toiminnastani. Omasta mielestäni en kokenut tekeväni tarpeeksi hyvää työtä, esimerkiksi puhelusta ei tullut tapaamisia ja en kokenut, että löytäisin potentiaalisia prospekteja omille soittolistoilleni. Kollegoideni avulla sain paljon hyviä ideoita, miten toimia. Esimerkiksi jos prospekti ei vastaa puhelimeensa, erilaisia toimintatyylejä kontaktoida prospekteja ja asioita, mitä sanoa millä herättää kiinnostus ja keskustelu.

Viikon aikana kärsin aika monenlaisista asioista. Esimerkiksi omasta mielestäni en saanut tarpeeksi potentiaalisia prospekteja soittolistoilleni ja niiden löytäminen oli erittäin aikaa vievää. Tämä myös johti siihen, että aloin miettimään tätä liikaa ja se vaikutti myös minun työskentelyyni ja keskittymiseeni. Maanantaina alkanut alamäki jatkui koko viikon, se johti myös siihen, että aloin stressaamaan tapaamisia, vaikka ne menivät erittäin mukavasti ja hyvissä merkeissä. Esimiehelleni mainitsin näistä ongelmista ja sanoin, että se vaikeuttaa myös työtäni huomattavasti, koska silloin ylianalysoin ja saatan mennä lukkoon tapaamisessa ja unohtaa sanomiseni.

Jeffrey Gitomerin kirjassa Sales Bible on erittäin hyvä malli siihen, miten viikon aikana kannattaa toimia. Törmäsin tähän lukiessani ja ensimmäisenä vaiheena sanottiin, että tee onnistuminen heti maanantaina. Kauppa tai tapaaminen, jos tämä onnistuu, on viikko tulevaisuudessa paljon parempi ja helpompi kohdata vastoinkäymisiä. Myös mallissa ohjeistetaan saamaan vähintään 5 tapaamista viikon aikana, joten siinä on myös henkilökohtai-

nen tavoitteeni viikoittain. Myös perjantaina yksi onnistuminen, viikon aloitus ja lopetus ovat tärkeimmässä roolissa tässä tilanteessa. Kirjan mukaan maanantain onnistuminen ponnistaa sinut jatkamaan samaan tapaan töitäsi ja motivoi sinua onnistumaan enemmän. Myös minun tavoitteenani tämän mallin kohdalla on saada listattua tarpeeksi prospekteja soittolistoilleni, että pääsen varmasti tavoitteisiini saadakseni joka maanantai onnistumisen. Tämä vaatii myös erittäin hyvän rutistuksen perjantaina. Puhuin esimieheni kanssa tästä ja mallini on pitää maanantai ja perjantai toimistopäivinä. Tämä myös antaa minulle aikaa hoitaa tarjouksia ja keskittyä myös muuhun, kuin tapaamisilla käynteihin. Omasta mielestäni olin laiminlyönyt omia suunnitelmiani ja rutiinien parantaminen on vieläkin vaiheessa. Nyt aion keskittyä siihen, että saan jokaisena maanantaina onnistumisen itselleni ja laitan myös enemmän työpanosta siihen.

### **3.3. Seurantaviikko 3**

Maanantai 30.9.2019

Tavoitteet:

Tämän päivän tavoitteena on prospektointia ja tiimimatkalta palaaminen. Myös sen myötä flunssani hieman paheni ja myös laskin tavoitteitani huomattavasti oloon nähden.

Iltapäivästä on tarkoituksena tehdä viikon suunnittelu, tämän myötä minulla pysyy myös selkeä visio siitä, mitä tulen taas tekemään ja olen taas kerran järjestelmällinen töideni kanssa.

Tarkoituksena on myös saada demotunnukset prospektille, jotta hän voi testata meidän palveluamme ennen ostopäätöstä.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Prospektointi meni kohtuullisesti tänään, en saanut paljoa potentiaalisia prospekteja, mutta laadullisesti niin erittäin potentiaalisia mahdollisia tulevia asiakkaita.

Iltapäivä meni viikon suunnittelun kohdalla aivan ohi, koska minulle tuli hintapyyntöä aikaisemmasta tarjouksesta. Jouduin selvittämään kollegan kanssa hinnoittelun uusiksi kyseiseen tarjoukseen ja mainitsemaan sen prospektille. Sain myös viimein luvattut demotunnukset palveluumme prospektia varten. Hän oli halunnut kokeilla palveluamme, ennen kuin käymme tarjouksen läpi hänen kanssaan.

Aamulla palasimme tiimimatkalta kollegoideni kanssa, joten tämä päivä ei ollut kovin vahvasti suoriuduttu.

Tiistai 1.10.2019

Poissa sairastapauksen vuoksi.

Keskiviikko 2.10.2019

Tavoitteet:

Tarkoituksena on tänään tehdä tarjous prospektille valmiiksi ja lähettää se. Tänään on myös tarkoitus prospektoida lisää, jos aika riittää tarjouksen tekemisen jälkeen. Myös tarkoituksena olisi saada uudelleen järjestettyä aika tapaamiselle, joka peruuntui viime torstaina ja ottaa yksi uusi tapaaminen listoille.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamupäiväni alkoi puheluilla, kontaktoin listattuja prospektejani ja sain sieltä sovittua yhden tapaamisen parin viikon päähän. Myös aikaa kului tarjouksen tekemiseen, koska tein sitä ilman apua yksin ja en ollut aivan varma tietyissä kohdissa. Iltapäivällä sain hyvin tehtyä prospektointia, pääsin yli tavoitteeni, koska oletin alkuun, ettei minulla olisi ollut juuri ollenkaan aikaa tarjouksen teon jälkeen.

En tavoittanut kyseistä prospektia kenen kanssa minulla peruuntui palaveri, joten kokeilen huomenna uudelleen ja jos se ei riitä niin laitan hänelle uuden sähköpostiviestin menemään ja ehdotan uutta tapaamisaikaa.

Myyntitiimini johtaja soitti ja kysyi, että voisimmeko pitää aamusta soittoringin uuden työntekijän kanssa siten, että hän saisi vähän kiinni siitä, miten kannattaa soittaa. Sovimme kyseisen tapahtuman huomiseksi aamulle ja aloitamme ennen kuin työt oikeasti alkavat.

Torstai 3.10.2019

Tavoitteet:

Heti aamusta on tarkoitus pitää soittoringi, eli meidän teamleader aikoo ottaa kaikki meidät kasaan ja soittellemme yhdessä. Tämän tarkoitus on kehittää meidän puheluitamme ja toimintaamme. Myös tarkoituksena on tehdä tarjous viime viikon tapaamisen kautta. Tavoitteena on myös saada yksi tapaaminen järjestymään ja prospektoida taas iltapäivästä lisää, jos aikaa riittää tarjouksen tekemisen jälkeen.

Teimme myös teamleaderin kanssa uuden taulukon, millä seuraamme soittojen ja palaverien määriä. Tämän tarkoitus on selvittää, jos tulee ongelmia, niin pystytään niihin vaikuttamaan mahdollisimman nopeasti.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamuinen soittorinki alkoi hieman hitaasti ja tahmeasti. Hirveästi ei ihmiset vastanneet, mutta lopulta sain sieltä yhden tapaamisen sovittua, eli soittorinki toimi hyvin omasta mielestäni ja sain myös kehittävästä palautetta. Päivän myötä olen myös soitellut aikaisempia tapauksia, joka johti siihen, että ensi viikolla tiistaina saan kuulla tuliko kaupat.

Tarjous tuli myös tehtyä prospektille ja sovitusti aion olla häneen yhteydessä kuun lopulla, ajattelin vielä varmuuden vuoksi tehdä jonkin sortin selvityspuhelun, jos hänelle jäi jotain tarjouksesta epäselväksi. Tämä päivä oli hyvä, sain tarjouksen tehtyä hyvissä ajoin, sain hyviä vinkkejä prospektointiin ja sain myös hyvin uusia kontakteja listoilleni ja sain myös kaksi uutta potentiaalista tapaamista järjestymään.

Perjantai 4.10.2019

Tavoitteet:

Tämän päivän tarkoituksena on tehdä tarjous kollegani kanssa.

Myös tarkoituksena on prospektoida hieman, että ensi viikolle on tekemistä palaverien lisäksi.

Iltapäivästä on myös yrityksen sisäinen tapahtuma, missä käydään talon sisäisiä aiheita, esimerkiksi tänään käydään markkinoinnin automaatiota.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Tänään oli tarkoitus tehdä tarjous prospektille ja lähettää se menemään, mutta kollegani ei kerennyt tekemään sitä kanssani, joten siirsimme sen ensi viikon maanantaille. Prospektointi oli tänään hieman hitaamman puoleista, mutta sain lisättyä järjestelmään pari uutta nimeä, mitä ei aikaisemmin ollut. Myös aikaisemmin olin ollut yhteyksissä sosiaalisessa mediassa henkilöön, jolla oli ollut ongelmia sähköpostimarkkinoinnin kohdalla ja hän siinä mietti uusia potentiaalisia ratkaisuja. Saimme sovittua tapaamisen ensi viikon torstaille.

Iltapäivästä meillä oli tapahtuma, missä kävimme meidän markkinoinnin automaatiota lävitse ja siihen liittyviä kysymyksiä ja mietintöjä. Lopulta päivä loppui lyhyemmin ja omasta mielestäni viikon lopetus onnistui niin kuin olin aikaisemmin suunnitellut.

Viikkoanalyysi:

Viikko meni aika sekalaisesti, en juuri kehittynyt mihinkään suuntaan. Maanantaina saavuimme tiimireissulta ja vähäisten unien takia päivä oli erittäin hidas ja vaikea. Hirveästi en saanut alkuviikosta mitään irti, koska samassa sairastuin flunssaan viikonlopun aikana. Loppu viikko itsessään onnistua yllättävän hyvin, pidimme esimieheni ja kollegoideni kanssa esimerkiksi soittorinkiä, joka osoittautui minulle hyväksi. Sain tarpeellista palautetta ja hyvää keskustelua aikaiseksi esimieheni kanssa toiminnastani. Omasta mielestäni loppuviikosta, kun sain tapaamisia järjestymään, niin otteeni tuntui aika hyvältä soittoihin. Osasin puhua hyvin aiheista ja kuulostaa ammattimaiselta. Viikon aikana sain myös pala-variini uuden aiheen mistä en juuri tiedä mitään, mutta esimieheni aikoo osallistua tapamiseen ja auttaa minua sen kanssa.

Viikon aikana jouduin selvittämään meidän yrityksemme hinnoitteluitamme ja erilaisten tarjouspohjien tekemistä ja sisällöntuotantoa. Tarjouksen tekeminen on hieman tuttua, mutta olen vasta ehtinyt tehdä kollegoideni avulla pari ja nyt tein esimerkiksi yhden tarjouksen itsenäisesti, paitsi hinnoittelun kysyin esimieheltäni. Aikaisemmin olen puhunut siitä, että luon rutiinit heti alkuviikosta ja pidän huolta siitä, että ne pysyvät samoina. Nyt kuitenkin en sitä tehnyt ja sen takia myös toimintani oli alkuviikosta erittäin hidasta. Seuraava viikko on myös erittäin sekalainen, joka vaikutti myös siihen, etten pystynyt tekemään rutiinisunnitelmaani. Huomasin myös, että tapaaminen minkä sovin monta kuka sitten vaikeutti minun rutiinien suunnittelua ja myös kiireellisen tarjouksen kanssa jouduin rikkomaan rutiiniani ja otin palaverin maanantaille. Yritän pitää tämän viimeisempänä sovittuna tilanteena, koska minulla oli tarkoitus pitää maanantai ja perjantai toimistopäivinä ja silloin on tarkoitus sopia palavereita, tehdä tarjoukset ja käydä viikon suunnitelut lävitse.

#### **3.4. Seurantaviikko 4**

Maanantai 7.10.2019

Tavoitteet:

Heti aamusta Helsingin toimiston aamupalaveri. Tämän jälkeen tarkoituksena käydä puhelinpalaveri potentiaalisen asiakkaan kanssa. Myös Lauttasaassa paikan päälle tapamiseen osallistuminen yksin. Iltapäivästä tarjouksen tekeminen kollegan kanssa ja viikon agendan selvittäminen, myös jos aikaa jää ylimääräistä niin prospektointia iltapäivästä.

Kollegani myös opetti minulle näköislehden tarkoituksen ja miten se periaatteessa toimii asiakkaan kohdalla.

Tavoitteiden saavutettavuus:



Tänään oli erittäin työntäyteinen työpäivä, aamu alkoi ensin Helsingin tiimin tiimipalaverilla ja siitä suoraan minulla alkoi puhelinpalaveri potentiaalisen asiakkaan kanssa mediatiedottamisesta. Puhelinpalaveri onneksi ei kestänyt kauaa, koska minun piti lähteä heti sen jälkeen Lauttasaareen tapaamiselle toisen potentiaalisen asiakkaan kanssa. Palaveri meni erittäin hyvissä merkeissä, aluksi oletin, ettei välttämättä ole parhain mahdollinen prospekti, mutta saimme keskustelua aikaiseksi ja löysimme yhdessä heidän tarpeisiinsa ratkaisuja. Sovimme, että teen tarjouksen heille joulukuuhun mennessä ja sovimme sinne uuden tapaamisen tarjouksen läpikäynnin. Iltapäivästä tein myös tarjouksen aikaisemmasta tapaamisesta, missä olin kollegani kanssa ollut. Tämä tarjous ei kuitenkaan ollut samanlainen kuin aikaisemmat ja se vei aika lailla koko iltapäivän. Myös tarjoukseen tuli lisäksi uutta tietoa minulle, mistä en ollut aikaisemmin tiennyt juuri mitään. Kollegani opetti miten kyseinen lisäys toimii, ja mihin tarkoitukseen se on luotu. Iltapäivästä sain hieman tehtyä prospektointia, mutta hektisyyden takia en pitänyt kiinni omasta viikon suunnittelusta.

Tiistai 8.10.2019

Tavoitteet:

Tänään on tarkoituksena aamulla käydä potentiaalisen asiakkaan kanssa päätös siitä, että ottavatko he meidän palveluamme käyttöön.

Iltapäivästä on myös tarjouksen läpikäynti, johon otan esimieheni mukaan. Syyksi otan esimiehen mukaan, koska prospekti hieman mietti hinnoittelua ja esimieheni mielestä siinä ei ole ongelmaa ja hän osaa hinnoitella tuotteitamme hyvin, joten hänen kanssaan yritetään saada kaupat tehtyä. Myös tarkoituksena on prospektoida hieman ja yrittää saada yksi tapaaminen järjestymään, jos aikaa riittää.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamulla käyty keskustelu potentiaalisen asiakkaan kanssa palvelumme käyttöönotosta muuttui hieman, sanoi että haluavat sen ja oli saanut hyväksynnän asiaan, mutta aloitus menee ensi vuodelle rahoituksen tarkistuksen takia. Eli ensimmäinen kauppa tuli tehtyä, mutta tulee voimaan vasta ensi vuoden puolella. Iltapäivästä ollut tarjouksen läpikäynti oli taas ikävä kyllä aivan erilainen. Menimme esimieheni kanssa paikalle ja aloitimme keskustelut tekemästäni tarjouksesta. Jostain syystä prospektilla ei ollutkaan ollut niin ideaalisena meidän tarjous, joten myös keskustelut jäivät lyhyeen ja ikävä kyllä niistä ei tullut mitään jatkoa.

Iltapäivästä prospektointi oli ensin hieman hidasta ja hankalaa, mutta kollegan avulla sain itselleni yli 10 uutta soittoa huomiseksi ja myös niissä on erittäin hyvä potentiaali saada kauppaa. Kyseiset prospektit on linkitetty jo valmiiseen asiakkaaseen, joten nämä voivat

johtaa hyvin tapaamiseen vähintään. Iltapäivästä tuli myös tietoa, että yksi sovittu tapaaminen ei ollutkaan sopiva aikatauluun, joten jouduin selvittämään prospektin kanssa uuden ajankohdan tapaamiselle, se siirtyi onneksi vain parilla viikolla.

Keskiviikko 9.10.2019

Tavoitteet:

Tämän päivän tarjouksen läpikäynti siirtyi ensi viikolle, joten tämän päivän tarkoituksena on prospektoida ja saada palavereita sovittua, alustavasti 1-2 sovittua tapaamista olisi tarkoitus saada seuraaville viikoille järjestymään.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Tämän päivän tarkoitus oli saada uusia prospekteja soittolistoilta ja myös saada sovittua 1-2 tapaamista alustavasti tuleville viikolle. Prospektointi sujui kohtuullisesti, sain uusia potentiaalisia asiakkaita listoilleni ja aion soittaa ne läpi viimeistään ensi viikolla. Iltapäivästä uuden kollegani kanssa menimme soittelemaan syrjempään, että pystyimme keskustelemaan ja kehittämään meidän myyntipuheitamme. Sain kolme tapaamista sovittua tänään, joka on enemmän kuin olin laittanut itselleni tavoitteeksi. Saavutin myös sillä oman kiintiöni tapaamisissa, eli 5 tapaamista viikkoon saavutettiin jo tänään.

Torstai 10.10.2019

Tavoitteet:

Tänään aamupäivästä on tarkoitus prospektoida hieman ja myös esimieheni kanssa on tarkoitus pitää online-tapaaminen yhdessä ja oppia siitä uusia menetelmiä tapaamiseen. Tämä on ensimmäinen tapaaminen esimieheni kanssa, joten oletan saavani uusia näkökulmia tapaamisiin. Iltapäivästä on myös tarkoitus soittaa prospekttilistaani läpi ja saada yksi tapaaminen järjestymään tuleville viikoille. Tämä päivä on myös normaalia lyhyempi, koska minun täytyy mennä koululle opinnäytetyöseminaariin.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Kävin vanhat sovitut tapaamiset muille lävitse heti iltapäivästä, koska ajattelin jos siellä olisi minulle jotain potentiaalisia tapaamisia mitkä ovat jääneet pois jonkun aikataulusta. Ikävä kyllä kaikki olivat aika lailla selvillä, joten potentiaalisia ei sieltä löytynyt toistaiseksi. Esimieheni kanssa käyty online-palaveri meni erittäin hyvin. Prospekti oli kiinnostunut ja halusi kuulla enemmän meistä, joten sovimme uuden tapaamisen heidän toimistolleen Porvooseen. Esimieheni koki, että on paljon parempi idea mennä paikan päälle esittele-

mään meidän ratkaisumme ja menemme sinne parin viikon kuluttua. Iltapäivästä en juuri-kaan saanut ketään puhelimitse kiinni. Yksi tapaaminen mikä minulla oli tarkoitus olla ja peruuntui, niin aloin siihen keskittymään. Sain kontaktin kiinni ja kävimme puhelimesta periaatteessa samat asiat läpi mitä tapaamisessa. Lopulta päädyimme siihen, että hän halusi hinnat sähköpostiin ja lupasin hänelle räätälöidä hinnat prospektin tarpeeseen nähden. Sovimme puhelinpalaverin kuun loppuun. Tänään en saanut uusia tapaamisia järjestymään, mutta oletetusti aika oli erittäin tiukoilla tänään.

Perjantai 11.10.2019

Tavoitteet:

Tänään on tarkoituksena tehdä tarjous sähköpostiin eiliselle prospektille. Myös hieman prospektointia pitäisi saada aktivoitua ja soittamista.

Tarkoituksena olisi saada tänään yksi palaveri ennen iltapäivän myyntikoulutustapahtumaa.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Sähköposti, joka minun täytyi tehdä hintatietoineen prospektille tuli yllättävän nopeasti tehtyä, sain kollegaltani erittäin loistavan viestipohjan liittyen meidän palveluumme. Prospektointi taas omalta osaltaan osoittautui hieman hankalaksi. Sain pari uutta prospektia soittolistoilleni, mutta odotin että olisin saanut enemmän aikaiseksi ja ensiviikolle tehtäväksi. Sain myös hieman soittoja tehtyä iltapäivästä, olen todennut, että perjantaina ei juuri iltapäivästä enää tavoita henkilöitä niin kuin muina arkipäivinä. Onneksi sain kuitenkin erittäin potentiaalisen tapaamisen järjestettyä ja prospekti itse myös totesi, että aihe on ajankohtainen ja tarpeellinen. Iltapäivästä oli vielä myös myyntikoulutus, joka osoittautui erittäin hyväksi. Saimme hyödyllisiä sähköpostipohjia erilaisten tilanteiden hoitamista varten ja saimme myös selvitystä meidän järjestelmämme hyödyntä omaan käyttöön. Kävin myös lyhyen keskustelun minun esimieheni ja työkollegani kanssa soittamisesta ja erilaisista tyyleistä, miten esimerkiksi soittaa tietylle prospektille tietyllä aiheella.

Viikkoanalyysi:

Viikko alkoi erittäin vauhdikkaasti, heti aamusta oli kaksi tapaamista ja niiden jälkeen toimistolla oli tarjouksen tekemistä. Kävin kyseisessä tapaamisessa yksin ja alkuun oletin, että se ei vaikuta kauhean lupaavalta. Tapaaminen kuitenkin kääntyi positiiviseen suuntaan ja huomasin, että puheillani sain prospektit vaikuttamaan ja kiinnostumaan meidän tuotteistamme ja miten niitä voisimme hyödyntää heidän käyttöönsä. Oma tapaamiskykyni kehittyi jo pelkästään maanantaina, huomioiden sen, että sain hyvin itseluottamusta aiheesta. Sen myötä huomasin, että osasin kertoa meidän tuotteistamme vakuuttavasti ja

sain käännettyä tilanteen, joten tapaamisilla käynnit ovat kehittäneet minua ammattilaisen suuntaan huomattavasti. Myös perjantaina käydyssä koulutuksessa huomasin sen, että olin myös kehittynyt ymmärryksen osalta, koska aiheet mistä kävimme koulutusta, meni hyvin ja osasin myös selittää uudemmalle kollegalleni, miten jotkut asiat toimivat Tarjous, jonka tein kollegani kanssa osoittautui hyväksi koulutukseksi minulle, koska siellä oli uusi aihealue liittyen tarjoukseen ja en olisi itse osannut laittaa sitä tarjoukseen. Myös en itsessään tiennyt edes lisäosan tarkoitusta, joten sain siitä pienen selostuksen kollegaltani ja jouduin kysymään esimieheltä enemmän sen tarkoituksesta ja miten siitä voi potentiaalinen asiakas hyötyä.

Viikon aikana myös huomasin sen, että vaikka kuinka potentiaaliselta jokin on vaikuttanut, voi se muuttua hetkessä. Yhdessä tarjouksen läpikäynnissä kävi niin, että yhtäkkiä aiheet, jotka olivat mielessä eivät olleetkaan enää ongelma. Siinä tilanteessa onneksi minulla oli esimies mukana tarjouksen läpikäynnissä, koska en välttämättä olisi osannut tuoda asiaa niin hyvin esille, kun hän toi. Ongelmana oli siinä tilanteessa tiedottomuus ja ensikertalaisuus, esimieheni sanoi, että noita tulee varmasti lisää ja niissä tilanteissa pitää olla nopea pelisilmä ja pitää osata hyväksyä asia niin kuin prospekti sen sanoo.

### **3.5. Seurantaviikko 5**

Maanantai 14.10.2019

Tavoitteet:

Heti aamusta Helsingin tiimipalaveri, myös tarkoituksena selvittää oman viikon agenda ja järjestellä oma aikataulu tälle viikolle. Iltapäivästä tarkoituksena hieman soitella ja yrittää saada yksi tapaaminen tänään. Esimiehen kanssa kehityskeskustelu iltapäivästä.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamun tiimipalaveri oli aikaisempaa nopeampi. Saimme tietoon, että nykyään maanantain tiimipalaverit siirtyvät ryhmittäin ja lähiesimiehet pitävät tästä lähtien ne. Kävimme siinä viikon agendaa läpi ja mitä meillä on tiedossa tälle viikolle. Tämän jälkeen tein hieman prospektointia, sain hyvin omasta mielestäni aamusta lisää potentiaalisia prospekteja listalleni, ja tarkoituksena oli soittaa ne iltapäivästä läpi. Iltapäivästä otin uuden kollegani kanssa taas yhteisen soittoringin ja soittelimme prospekteja läpi yhdessä ja kävimme keskustelua puhelusta. Omalta osalta ylitin tavoitteeni ja sain kaksi uutta tapaamista itselleni sovituksi missä aion käydä lähiesimieheni kanssa. Kävimme myös kehityskeskustelun esimieheni kanssa, missä selvitimme mitä minun täytyy tehdä ja miten olen tähän asti saavuttanut tavoitteeni. Suunta on oikea ja sain myös hyvin palautetta soitteluistani ja siitä, että olen myös löytänyt hyvän taidon puhua puhelimesta ammattimaisesti. Sillä on

hyvä jatkaa eteenpäin ja sovimme, että alamme katsomaan yhdessä enemmän tavoitteitani ja esimieheni tulee mukaani tapaamisiin vielä tarkastamaan minun taitoni.

Tiistai 15.10.2019

Tavoitteet:

Aamupäivästä on tarkoitus osallistua mediatiedottamisen webinaariin, jonka meidän markkinointitiimi pitää, tämän jälkeen on tarkoitus prospektoida ja saada noin 3-10 uutta prospektia soittolistalle. Myös tarkoituksena soittaa myös hieman listaa läpi ja saada tapaaminen järjestymään. Iltapäivästä menen potentiaaliselle asiakkaalle kollegan kanssa käymään tarjousta läpi ja selvittämään seuraavat askeleet kaupan tekoa kohti.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamupäivän webinaari mediatiedottamisesta oli erittäin hyvä, sain uutta tietoa mitä voin hyödyntää tapaamisissa ja myynnin tukena. Sain juuri uutta tutkimustulosta meidän palvelustamme käyttäjiltä ja myös tämän avulla pystyn saamaan potentiaalisen asiakkaan innostumaan aiheesta. Aamupäivän prospektointi jäi hieman vähäiseksi, koska päätin soittaa aamupäivästä ja tämä johti 2 uuteen tapaamiseen, eli saavutin tavoitteeni kaksinkertaisesti, mikä on erittäin hyvä tulos minulle. Iltapäivästä kävimme kollegan kanssa läpi tarjouksen potentiaaliselle asiakkaalle ja saimme sovittua päivämäärän, milloin tiedämme, että tuleeko yhteistyö aikaiseksi ja tehdäänkö kaupat. Vielä tapaamiseen liittyen teimme tarjouksen kollegani kanssa uudestaan ja kohdensimme sen asiakkaan haluihin ja tarpeisiin nähden. Iltapäivästä myös prospektoin hieman ja sain pari uutta potentiaalista prospektia listoilleni. Toistaiseksi alkuviikko on ollut erittäin hyvä ja yritän pitää tämän yllä jatkamalla rutiineja.

Keskiviikko 16.10.2019

Tavoitteet:

Tämän päivän tarkoituksena on prospektoida heti aamusta, myöhemmin iltapäivälle on tarkoitus ottaa soittelu pari tunniksi ja saada vähintään yksi tapaaminen aikaiseksi, tänään ei ole mitään suunnitelmassa, joten toistaiseksi ei ole mitään uutta tiedossa.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Tämän päivän tarkoitus oli prospektoida aamupäivästä ja iltapäivästä soitella. Päivä muuttui hieman, kun minun täytyi käydä lataamassa matkakorttini kuntoon, että pääsen käymään tapaamisilla. Iltapäivästä kuitenkin pidin aikataulustani kiinni ja koska minulla ei ollut tänään mitään akuuttia niin sain hyvin aikaiseksi soiteltua prospekteille. Ylitin omat tavoitteeni ja sain esimerkiksi kaksi uutta tapaamista aikaiseksi. Olisin saanut kolmannen, mutta kyseinen henkilö oli lomilla, joten sovimme että katsomme ajan tapaamiselle alkuvuikosta. Prospektoinnin kautta tuli hieman uusia potentiaalisia asiakkaita, mutta en kuitenkaan itse ole tyytyväinen tulokseeni. Matkakortin lataaminen vei jonkin aikaa, mutta onneksi saavutin tavoitteeni tapaamisten kohdalla.

Torstai 17.10.2019

Tavoitteet:

Tänään aamusta minulla on heti palaveri mihin osallistun yksin, myös iltapäivästä pitäisi olla toinen samanlainen tapaaminen, mutta kyseinen prospekti ei ole käynyt merkitsemässä kalenterikutsuun hyväksytyä, joten saa nähdä miten käy. Iltapäivästä aion soittaa, jos vain kerkeän palavereiden jälkeen.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamupäivästä minulla oli tapaaminen potentiaalisen asiakkaan kanssa. Keskustelut menivät hyvin ja sain hänet kiinnostumaan meidän palvelustamme heidän käyttöönsä. Ongelmana oli vielä kuitenkin päätöksen teko. Hänen täytyi vielä käyttää heidän sisäisessä kokouksessa minun tarjoustani ja sovimme, että päätös on tehtynä ensiviikolla perjantaina. Iltapäivästä minulla oli toinen palaveri ja se kääntyikin erittäin positiiviseksi, koska potentiaalinen asiakas muuttui asiakkaaksi palaverissa. Hän oli kaivannut jo pitkään ratkaisua heidän tarpeisiin ja minulla olikin aivan loistava tarjous hänelle. Tämä johti siis kauppaan ja lähetin hänelle tilausvahvistuksen allekirjoitettavaksi. Myös iltapäivästä tapaamisen jälkeen kollegani auttoi minua tekemään tilausvahvistuksen, koska en ole sellaista aikaisemmin tehnyt. Myös minun piti tehdä tekniselle tuelle pyyntö, mitä myöskään en aikaisemmin ollut tehnyt niin se vei erittäin paljon työpäivästäni aikaa. Aamulla käydyssä tapaamisessa lupasin potentiaaliselle asiakkaalle tarjouksen huomiseksi, mutta ajattelin että on parempi tehdä se samantien ja lähettää jo saman päivän aikana. Päivä on ollut erittäin täynnä tekemistä ja uutta oppia on tullut tänään hyvin. Tänään oli kirjaimellisesti ensimmäinen ihan oma kauppa ja tästä on hyvä jatkaa.

Perjantai 18.10.2019

## Tavoitteet:

Tänään minulla on toimistopäivä ja tämä tulee myös suunnitelmastani minkä aikaisemmin olin itselleni laatinut. Toistaiseksi minulla ei ole muuta agenda, paitsi iltapäivästä on taas koulutustapahtuma yrityksen sisällä, joten se on ainakin tänään aikeissa. Myös yritän aamusta hieman soitella ja katsoa, jos saisin tapaamisen aikaiseksi. Iltapäivä tosissaan menee koulutuksessa ja prospektoinnissa pääosaisesti.

## Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamupäivä lähti aika nopeasti käyntiin, koska päätimme kollegoidemme kesken alkaa soitteluun listojamme läpi. Alkuun en saanut juuri ketään kiinni ja aloin hieman turhautumaan, mutta tämän jälkeen jäin potentiaalisen prospektin kanssa keskustelemaan yleisesti meidän tarjonnastamme ja sain hänet kiinnostumaan meidän kansainvälisen media-tiedottamisen mahdollisuuksista. Tästä tuli ensimmäinen tapaaminen. Aluksi ajattelin, että tämä riittää mutta koitin vielä kuitenkin tavoitella yhtä prospektia, ketä en ollut saanut aikaisemmin viikolla kiinni. Tällä kertaa hän vastasi puhelimeen ja sain hänet kiinnostumaan aiheista ja oli kuulemma muutenkin erittäin ajankohtaista. Ylitin tavoitteeni taas, vaikka alustavasti en uskonut edes yhden tapaamisen olevan mahdollista. Iltapäivän koulutus ei juurikaan ollut ihmeellinen, mutta saimme pientä informaatiota markkinoinnin automaatiosta ja myös meidän yrityksemme onnistumisia puitiin samalla läpi pääkonttorissa Oulussa. Lopulta päivä päättyi erittäin hyvin merkein ja viikko oli hyvin paketoitu työn tekoon ja kaupan syntymiseen.

## Viikkoanalyysi:

Tämä viikko alkoi hieman epämääräisissä merkeissä, minulla ei hirveästi ollut mitään suunniteltuna kyseiselle viikolle ja myös koko tiimin esimies oli syyslomalla, joten minun uusi lähiesimieheni piti meidän tiimin aamupalaverin viikon alussa. Viikon suunnittelu meni hyvin ja sain myös ylitettyä odotuksiani paljon. Tällä viikolla huomasin sen, että olen lähestymässä minun omaa henkilökohtaista ennätystäni tapaamisten sopimisessa ja kuu-kautta on vielä hyvin jäljellä. Myös olen huomannut sen, että olen kehittynyt puheluissani ja asiantuntijuuteni on noussut huomattavasti. Varsinkin tällä viikolla olen kokenut onnistumista erittäin vahvasti. Se mistä tämä kaikki tulee, johtuu puhelimesta toimimisesta ja jokainen tapaaminen on selkeä ja sille on agenda molemmin puolin. Prospektit ymmärsivät, miksi soitan, miksi haluaisin tavata ja miksi kannattaisi tavata. Myös sain tehtyä ennätysten omalla kohdalla myynnissä ja sain tehtyä pienen kaupan jo 20 minuutissa. En ole aikaisemmin pystynyt saamaan kauppaa tehtyä yksin, joten tämä oli erittäin positiivinen merkki osaamisestani. Osasin kartoittaa asiakkaan tarpeet ja vastata hänen ajatuksiinsa ja vastalauseisiin. Tämän myötä opin myös paljon siitä, että miten asiat hoituvat, kun kauppa syntyy. Opin moniakini asioita esimerkiksi, miten täytetään tilausvahvistus, mi-

ten kontaktoimme meidän IT-tuelle ja kerromme mitä asiakkaalle tarvitsee tehdä ja myös sain yhteen ohjelmaan tunnukset, missä tehdään alustava suunnitelma asiakkaalle. Viikon aikana jouduin selvittämään toimenpiteitä, kun kaupat ovat syntyneet. En ollut aikaisemmin itse tätä tehnyt, joten minun kollegani näytti ja opasti minua toiminnassa. Viikon aikana minulle syntyi ongelmatilanne, kun otin yhteyttä potentiaaliseen prospektiin, jolle olimme heidän emoyhtiön kautta voineet tehdä hyvät sopimuksen, mutta emoyhtiö oli irtisanoutunut vastikään meidän palveluistamme ja tajusin sen liian myöhään. Tämän takia kollegani käski olemaan yhteydessä henkilöön, joka hoiti asiakkuutta ja kysyin häneltä, että kannattaako minun edes mennä tapaamiseen. Hän mainitsi, että vaikka tilanne onkin hieman hankala, niin mene vain. Hän sanoi, ettei välttämättä ole ongelma, jos kuitenkin kyselee tilanteesta ja tyytyväisyydestä. Myös ei kaikki välttämättä käytä samoja järjestelmiä kuin emoyhtiö, joten tapaamiseen vain ja kartoittamaan tarpeita ja tämän hetken tilanteita.

### **3.6. Seurantaviikko 6**

21.10.2019 Maanantai

Tavoitteet:

Tänään on tarkoituksena saada yksi tapaaminen järjestymään, mikä viime viikolla jäi syyslomien takia saamatta. Myös prospektointia voisi tehdä enemmän tänään. Myös hieman soittelua ja kokeilua, että saisiko lisää tapaamisia järjestymään. Heti aamusta on myös oman tiimin aamupalaveri ja agendan selvittäminen.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Tänään on ollut erittäin hektinen päivä. Aamusta aloitimme tiimipalaverilla, jossa kävimme viime viikon asiat lävitse ja tämän viikon tavoitteet. Myös sovimme siinä yhteydessä kehityskeskustelun lähiesimieheni kanssa. Aamupäiväni kului suurimmaksi osin prospektoinnissa ja en hirveästi ehtinyt soittaa listaani lävitse. Iltapäivästä aloitin soittelemisen, mutta en juurikaan saanut prospekteja kiinni ja tämän myötä minulta jäi tapaaminen saamatta. Sain kuitenkin yhden prospektin kiinni ja hän oli kiinnostunut meidän palvelustamme ja pyysi minulta hinnoittelua ja informaatiota sähköpostiinsa. Puhelimessa käyty keskustelu osoittautui potentiaaliseksi, koska alustavat hinnat mitä sanoin, niin prospektin mielestä ne olivat kohtuulliset. Hän tunsu tuotteemme entuudestaan, joten en saanut vielä palaveria sovituksi, mutta laitoin sähköpostissa ehdotuksen menemään. Iltapäivästä minä ja lähiesimieheni kävimme kehityskeskustelun ja hänen mielestään olin suoriutunut viime viikolla niin hyvin, että ansaitsin palkinnon. Myös katsoimme minun tämän hetkistä tilannetta ja siihen todettiin, että tahti on erittäin hyvä ja kehitys on ollut hyvin nousussa. Myös keskustelimme uuden sopimuksen tekemisestä, koska minulla loppuu koeaika ensi viiko-



lla. Iltapäivä myös muuttui hieman, kun sain ensimmäistä kertaa johdatetun prospektin hoitooni ja vastasin hänen yhteydenottoopyyntöönsä. Lähiesimieheni avustuksella annoimme tarvittavat tiedot prospektille ja laitoimme hänelle sähköpostia menemään. Yleensä tarkoituksena on soittaa potentiaaliselle asiakkaalle, mutta prospekti ei ollut jättänyt numeroaan, joten kontaktoin häntä sähköpostitse.

22.10.2019 Tiistai

Tavoitteet:

Tänään agendana on tapaamisessa käyminen iltapäivästä. Myös tarkoituksena tehdä kollegani yhteisestä tapaamisesta tarjous, tämän jälkeen tarkistamme tarjouksen ja lähetämme sen prospektille. Tänään aamusta yritän saada tapaamisen järjestymään ennen lounasta ja myös samassa yritän prospektoida, jos minulle jää aikaa.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Tänään oli kohtuullinen päivä. Aamupäivästä aloitin lähiesimieheni kanssa soittelemalla listojani läpi, mutta se osoittautui erittäin huonoksi. En saanut juuri ketään kiinni ja ne ketä sain, olivat joko uusineet sopimuksiaan tai eivät muuten vain ollut kiinnostuneita tarjonnastani. Yritin myös prospektoida hieman, mutta se päättyi enemmänkin oman listan siivoukseen ja sieltä tuli poistettua useita prospekteja. Iltapäivästä olin sopinut palaverin prospektin kanssa ja tilanne oli hieman ongelmallinen, koska sain tietää vasta pari päivää sitten, että on ollut toisen järjestön kautta meidän asiakas ja sen myötä olimme sopineet palaveria. Lähiesimieheni osallistui kyseiseen palaveriin kanssani ja menimme sinne yhdessä. Palaveri osoittautuikin erittäin hyväksi ja saimme prospektin innostumaan ja kiinnostumaan yhteistyöstä. Tämä johti siihen, että teemme hänelle tarjouksen ja käymme sen parin viikon päästä läpi hänen kanssaan. Tämä tuntui siltä, että yhteistyö on erittäin mahdollista ja lähiesimieheni oli samaa mieltä. Kun tulimme palaverista, kävin lähiesimieheni kanssa keskustelua minun toiminnastani tapaamisessa. Itse luulin, että olin hieman epäammattimainen ja tein virheitä, mutta lähiesimieheni oli taas eri mieltä. Hän toi oman näkemyksensä siitä, miten toimin, mitkä olivat hyviä asioita ja missä oli parantamisen varaa. Hän totesi, ettei tulevaisuudessa pitäisi olla minkäänlaista ongelmaa, kunhan vain opin enemmän tapaamisissa käymisistä. Vielä iltapäivästä tein kollegani kanssa yhteistä tarjousta potentiaaliselle asiakkaalle, kenen kanssa meillä on ensi viikolle sovittu tarjouksen läpikäynti. Loput päivästäni kului tarjouksen tekemisessä ja vaikka en saanut tänään tapaamista aikaiseksi, meni päivä silti paremmin kuin odotin.

23.10.2019 Keskiviikko

Tavoitteet:

Tänään aamupäivästä on tarkoituksena prospektoida, jonka jälkeen pitää selvittää yhden tarjouksen tilanne, joka on ollut odottamassa jo toista kuukautta. Minulla ja esimiehelläni on tapaaminen porvoossa, joten lähdemme sinne iltapäivästä ja yritän vielä loppupäivästä joko soittaa ja yrittää saada tapaamista, tai prospektoin.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Tänään aamupäivästä en juurikaan kerennyt prospektoimaan, koska minulla meni aika kaiken muun tekemiseen. Minun täytyi tehdä tapaamisen yhteenveto asiakkaalle, mitä en ollut aikaisemmin edes tehnyt. Tämän jälkeen soitin yhdelle potentiaaliselle prospektille ja keskustelimme tapaamisesta ja saimme sen lopulta sovittua. Tämän jälkeen soitin toiselle prospektille, kenen kanssa meillä oli tapaaminen noin 2 kuukautta sitten, mutta loppuvuosi on ollut niin kiireinen hänelle, ettei asiat ole edenneet. Sain hänet kiinni ja keskustelimme tilanteesta, tämä johti ensi viikolle sovittuun päätökseen ja jatkoa varten toimintaan. Siinä mielessä olen tyytyväinen, kun kuulin prospektin sanovan, että vaihtavat kyllä, mutta aika on ongelma. Lupasin kuitenkin auttaa sen mitä pystyn, ja mitä varmemmin saamme kaupat tehtyä ensi viikolla. Sain sovittua uuden tapaamisen ja kyseessä on erittäin potentiaalinen asiakas. Iltapäivästä menin esimieheni kanssa porvooseen tapaamiselle. Tapaamisella käytiin uudelleen heidän tarpeensa. Näytimme meidän palvelumme, keskustelimme mitkä asiat ovat heille sopivimmat ja sovimme prospektille demotunnukset, että hän voi vertailla palveluita keskenään. Tapaaminen meni siinä mielessä hyvin, koska prospekti innostui ja halusi enemmän kuin kannatti. Tämän jälkeen sovimme, että teemme tarjouksen ja jatkamme siitä eteenpäin. Iltapäivästä en juuri ehtinyt mitään tehdä, mutta pari uutta prospektia soittolistoille, joten päivä kokonaisuudessaan meni erittäin hyvin.

24.10.2019 Torstai

Tavoitteet:

Heti aamusta onlinetapaaminen prospektin kanssa. Iltapäivästä tarkoitus prospektoida soittolistoille potentiaalisia asiakkaita loppuvuotta varten. Myös tarkoituksena olisi tehdä pari tarjousta valmiiksi, mutta toisen viimeistely venyy huomiseksi, koska teen sen kollegan kanssa ja hän on erittäin kiireinen tänään.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Tänään aamupäivä meni hieman väärään suuntaan. Minulla oli tarkoitus olla palaveri prospektin kanssa, mutta prospekti oli joutunut kiireiseen tilanteeseen ja tämän takia palaveri jäi käymättä. Onneksi saimme sovittua uuden tapaamisen huomiseksi, joten mahdollista saada vielä kauppa tehtyä. Aamupäivän osa myös meni prospektointiin, joka meni

ihan hyvin. Iltapäivästä olin suunnitellut, että teen tarjouksen ja soittelen hieman potentiaalisia prospekteja. Tilanne kuitenkin muuttui siten, että jouduin tekemään potentiaaliselle asiakkaalle demotunnukset palveluumme ja myös tein toista kertaa ikinä tapaamisen läpikäynnin samassa. Tarjous, mikä minun oli tehtävä, osoittautuikin vaikeammaksi kuin oletin. Huomasin, etten ollut saanut tarpeeksi tietoa tapaamisella tarjousta varten, joten jouduin kollegaltani pyytämään apua sen tekemiseen. Saimme kuitenkin tehtyä tarjouksen ja lähetin sen prospektille. Keskustelin kollegani kanssa tarjouksen tilanteesta ja hän lupasi tulla minun mukaani tarjouksen läpikäyntiin, että saamme varmasti prospektin tarpeet selville ja tarjouksen kuntoon. Iltapäivästä otin myös pari puhelua, kun kerkesin, mutta huomasin että olin liian väsynyt enkä pystynyt toimimaan kunnolla. Tämän takia päädyin vielä iltapäivästä prospektoimaan ja sain pari uutta soittoa listoilleni.

25.10.2019 Perjantai

Tavoitteet:

Tänään on tarkoituksena selvittää, ottaako potentiaalinen asiakas palvelumme käyttöön. Myös eilen oli tarkoitus olla tapaaminen heti aamusta mutta se siirtyi tälle päivälle aamuun. Iltapäivästä on myös yrityksen uusien sivujen lanseeraus ja sen läpikäynti. Myös iltapäivästä yritän sopia tapaamisen ja hieman soitella listaani läpi. Minun täytyy tehdä tänään yksi tarjous valmiiksi kollegani kanssa, koska sen läpikäynti on heti maanantaina.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamu ei lähtenyt ihan niin hyvin liikkeelle kuin oletin. Potentiaalinen asiakas totesi, että olivat käyneet asiaa sisäisesti läpi ja tämän hetken tilanteeseen eivät saa budjettia. Olivat kuitenkin erittäin mielellään meidän palveluitamme ottamassa käyttöön, joten sovittiin alustavasti, että vuoden lopussa aloitettaisiin yhteistyö. Myös aamun tapaaminen mikä minulla oli, osoittautuikin hieman hankalammaksi kuin oletin. En juurikaan saanut prospektilta mitään ulos ja hän ei vaikuttanut kauhean kiinnostuneelta. Yritin kuitenkin tehdä parhaimpani ja sain kuitenkin loppuun hänet kiinnostumaan siten, että ensi vuonna katsomme tilanteen uudestaan ja kilpailutamme ratkaisut. Lounaan jälkeen yritin kontaktoida soittolistaani, mutta en juurikaan saanut ketään kiinni. Sain kuitenkin prospektoitua itselleni potentiaalisia prospekteja ja aion käydä niitä läpi ensi viikolla. Iltapäivästä teimme kollegan kanssa tarjouksen loppuun ja laitoin tarjouksen prospektille. Iltapäivästä meidän uudet verkkosivumme näytettiin sisäisesti ja sen lisäksi minulle ilmoitettiin, että koeaikani on päättynyt ja olen nyt vakituisesti heillä töissä. Kokonaisuudessaan viikko ei ollut sitä mitä odotin, mutta ensi viikkona tekemistä riittää.

Viikkoanalyysi:

Kokonaisuudessaan viikko ei ollut minun mielestäni hyvä. Viikon aikana tapahtui kyllä paljon ja sain positiivisia asioita esille. Esimerkiksi opin lisää meidän markkinoinnin automaatiosta ja miten sitä voidaan hyödyntää eri organisoiden kohdalla. Mitkä asiat esimerkiksi ovat kannattavia tiettyjen toimijoiden kanssa ja sain myös Porvoon käynnillämme lisää tietoa aiheeseen liittyen. Myös sain pari tapaamista alle ja alan kehittymään koko ajan parempaan päin. Sain myös kollegaltani apua tapaamisella ja kollegani avustuksella sain myös uusia kysymyksiä ja aiheita mistä keskustella prospektin kanssa. Minun oli tarkoitus saada enemmän tapaamisia itselleni ja yritin myös prospektoida samalla uusia mahdollisia prospekteja omalle soittolistalleni, mutta en siinä onnistunut omien tavoitteideni kanssa. Omasta mielestäni taitoni etsiä potentiaalisia asiakkaita on vieläkin vaiheessa. Keskustelimme aiheesta lähiesimiehen kanssa ja hän lupasi minulle ja muille avustaa tämän kanssa, eli kehitystä pitäisi tulla. Myös päivät, milloin kerkesin soittamaan, eivät edenneet niin kuin toivoin. En juurikaan saanut prospekteja kiinni ja vaikka sain, niin se ei johtanut tapaamiseen. Jouduin selvittämään tällä viikolla myös erilaisia hinnoitteluita ja tietoperustaa, mistä en ollut niin tietoinen aikaisemmin. Kollegalta sain myös tarjouksiin lisää sisältöä ja relevanttia tietoa palveluistamme. Sain kuitenkin tämän viikon aikana hyvin käytyä tapaamisilla, sain uutta informaatiota hinnoittelusta ja relevanttia sisältöä myös liittyen yrityksen palveluihin ja asiakkaiden kartoittamista varten. Ensi viikolla on paljon enemmän tapaamisia ja myös prospektointiin liittyvä koulutus, joten uskon sen olevan paljon kattavampi ja opettavaisempi.

### **3.7. Seurantaviikko 7**

28.10.2019 Maanantai

Tavoitteet:

Aamupalaveri, prospektointiklinikka, tapaaminen heti aamusta, tarjouksen läpikäynti ilta-päivästä ja viikon agendan suunnittelu ja ryhmittäminen. Prospektille huomisen tapaamisen agendan tekeminen ja laittaminen. Kollegan kanssa tarkoitus tehdä ilmoitus kouluttajalle potentiaalisen asiakkaan koulutuksesta. Koulutuksen sopiminen prospektille.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Päivä alkoi Helsingin tiimipalaverilla, kävimme lävitse talon sisäisiä aiheita ja loppu vuoden tavoitteita läpi. Myös katsoimme jo hieman ensi vuoden puolta ja mitä kaikilla oli ajatuksena. Tämän jälkeen minulla oli heti tapaaminen prospektin kanssa. Palaveri myöhästyi hieman, mutta saimme lopulta sen käyntiin. Palaveri oli lyhyt, koska tällä hetkellä prospektilla on meneillään budjettileikkaukset. Kävimme heidän tilannettaan läpi ja mietimme, miten jatkamme neuvotteluita. Prospekti halusi kuitenkin tarjouksen ja lupasin sen tehdä hänelle parin viikon päähän, kun budjetti on selvillä. Tämän jälkeen minulla olikin heti pe-

rään tarjouksen läpikäynti kollegan kanssa. Prospekti oli tyytyväinen tarjoukseen ja sai kaiken tarpeellisen informaation meiltä. Päätös tarjouksesta tulee myös parin viikon päästä, kun tilanne rauhoittuu prospektin osalta. Iltapäivästä myös jouduin ensimmäistä kertaa tekemään kouluttajalle informaatiolipukkeen koulutuksesta. En ollut tällaista aikaisemmin tehnyt, joten lähiesimieheni auttoi ja opasti minua sen tekemään. Myös aamusta minun täytyi sopia tapaaminen prospektille koulutuksesta, jonka ohella käymme myös aikataulua läpi tarjousta varten. Keskiviikoksi sovittu koulutus ja miten jatkamme prospektin kanssa. Laitoin myös huomista varten tapaamisagendan prospektille, mutta hän oli tullut kipeäksi ja jouduimme siirtämään huomista tapaamista pidemmälle. Saimme kuitenkin tapaamisen sovittua perjantaille.

29.10.2019 Tiistai

Tavoitteet:

Tänään on viimeinen virallinen päivä koeaikaan, myös aamusta tapaaminen ja iltapäivästä esimiehen kanssa kehityskeskustelu ja pureudutaan myös ensi vuoden tavoitteisiin ja etsitään sopivat tavoitteet.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamulla oli tarkoitus olla tapaaminen potentiaalisen prospektin kanssa, mutta hän oli tehnyt pienen virheen aikataulutuksessa ja oli sopinut kaksi tapaamista samaan aikaan. Saimme onneksi sovittua prospektin kanssa uuden tapaamisajan parin viikon päähän. Tämän jälkeen minulla ja lähiesimiehelläni oli pitkä keskustelu ensi vuoden tavoitteista ja yleisesti keskustelua siitä, että miten minulla menee. Sain omasta mielestäni hyvin avattua tarpeita ja saimme myös yhteisymmärryksen tarpeisiini. Keskustelin myös lähiesimieheni kanssa siitä, että olen saanut paljon enemmän itseluottamusta hänen avullaan ja myös tarvittavan tuen. Minulla olisi pitänyt tänään olla kaksi tapaamista, mutta molemmat jouduttiin siirtämään. Tämän takia siis prospektoin jonkin verran ja iltapäivästä myös soitelin listaani läpi. Sain yhden tapaamisen sovittua, vaikka hirveästi en saanut ketään kiinni. Myös laitoin pyynnöstä pari sähköpostia meidän palveluistamme menemään prospekteille ja samassa tapaamisedotuksia.

30.10.2019 Keskiviikko

Tavoitteet:

Tänään minulla on kolme tapaamista päivän myötä. Myös minun ensimmäiseen tapaamiseen osallistuu minun esimieheni, ja tämän jälkeen varmasti käymme kehityskeskustelun. Tarkoituksena myös sopia yksi uusi tapaaminen. Myös tänään pitäisi tulla päätös yhdestä

tarjouksestani ja soitan prospektille jossain välissä missä kerkeän ja keskustelemme seuraavista askeleista.

Illasta tuli tapaamispyyntö tuotteesta

Tavoitteiden saavutettavuus:

Päivä alkoi erittäin hyvin, kun huomasin sähköpostissani tapaamishdotuksen prospektilta. Se oli hyvä aloitus päivälle ja melkein heti tämän jälkeen minulla oli tapaaminen minun esimieheni kanssa. Palaveri meni hyvin, tarve löydettiin ja tämä johti tarjouksen läpikäyntiin parin viikon päähän. Myös minun piti selvittää yksi tarjous, joka on ollut pitkään voimassa. Nyt viimein pääsin keskustelemaan päättäjän kanssa ja ikävä kyllä tilanne ei edennyt mihinkään suuntaan. Tämän myötä lähiesimieheni ehdotti, että kysy että jatketaanko neuvotteluita vai siirretäänkö ensi vuodelle tämä tilanne. Se lannisti minua hieman, mutta en antanut sen vaikuttaa. Iltapäivästä minulla oli tapaaminen prospektin kanssa, joka oli kiinnostunut meidän palvelustamme. Kävimme läpi heidän tarpeitaan ja meidän ratkaisuumme. Tapaaminen meni hyvin, mutta prospekti sanoi, että hinta voi olla ratkaiseva tekijä tällä hetkellä budjetin kohdalla. Sovimme, että hän ottaa minuun yhteyttä ensi viikolla ja sovimme silloin, miten etenemme asian kanssa. Iltapäivästä soitin vielä prospektille, joka oli jättänyt yhteydenottopyynnön ja soitin kyseiselle henkilölle. Hän ohjasi minua laittamaan sähköpostia vara toimitusjohtajalle ja laitoin sähköpostiin tapaamisajankohtia.

31.10.2019 Torstai

Tavoitteet:

Tänään minulla on kaksi tapaamista esimieheni kanssa. Heti aamusta menen palaveriin ja iltapäivästä on toinen. Tarkoituksena on näissä siis saada tapaamisissa tukea esimieheltä ja samalla he saavat minusta tietoa, että mihin suuntaan olen kehittynyt ja missä on parantamisen varaa. Tarkoituksena on myös selvittää yhden tarjouksen tilanne ja saatan myös prospektoida tänään. Päivä on aika lailla täyteen tehty, mutta tarkoituksena on nyt käydä kahdessa tapaamisessa parantamassa taitoja ja saada palautetta.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Päivä lähti erittäin nopeasti käyntiin, ensin minulla oli Helsingin toimiston esimiehen kanssa tapaaminen. Tapaaminen meni erittäin hyvin, tapaamisen aikana tuli kyllä erittäin vaikea kysymys mihin en osannut vastata, mutta onneksi esimieheni oli mukana ja osasi kääntää tilanteen. Tapaaminen meni hyvin ja saimme potentiaalisen prospektin kiinnostumaan palvelustamme. Sovimme, että teemme tarjouksen ja minä käyn tarjouksen pros-

pektin kanssa puhelimitse läpi. Prospekti oli erittäin innoissaan palvelustamme, mutta ensin hänen täytyy viedä tarjous hallitukselle ja keskustella aiheesta heidän kanssaan. Tämän jälkeen en juurikaan ehtinyt prospektoida, koska aloin valmistautumaan seuraavaan tapaamiseen. Toinen tapaaminen oli taas minun tiimini esimiehen kanssa, se alkoi ihan kohtuullisesti, mutta tein heti alussa virheen, etten aloittanut keskustelua rauhallisesti. Minun olisi pitänyt keskustella hieman ensin prospektin kanssa ja tämän myötä oli myös hieman vaikea jatkaa keskustelua. Onneksi lähiesimieheni oli mukana, koska hän sai tilannetta aktivoitua keskustelua uudestaan, loppuun nähden prospekti kyseli jonkin verran ja totesi, että tässä voisi olla heille erittäin hyvä ratkaisu. Tämä johti siihen, että sovimme uuden tapaamisen, missä saisimme myös päättäjät mukaan. Lähiesimieheni kanssa aiomme siis näyttää meidän ratkaisumme heille ja perustelemme myös hinnoittelun paikan päällä. Toistaiseksi päivä oli erittäin hyvä. Molemmat tapaamiset menivät hyvin ja sain myös hieman uutta näkökulmaa tapaamisiin. Nämä tapaamiset vaikuttivat potentiaalisilta, joten toivottavasti saadaan tehtyä kaupat.

1.11.2019 Perjantai

Tavoitteet:

Tänään minulla on kaksi tapaamista, aamun palaverin hoidan yksin. Iltapäivästä taas on hieman isompi prospekti, joten menen lähiesimieheni kanssa sinne mukaan seuraamaan. Iltapäivästä on yrityksen koulutus, joten koko päivä menee näissä merkeissä

Tavoitteiden saavutettavuus:

Päivä oli erittäin hektinen. En juurikaan ehtinyt tehdä mitään muuta, kun käydä tapaamisissa koko päivänä. Aamun palaveri meni itsekseen. Kokonaisuudessaan palaveri oli vallan mainio. Saimme puhuttua hyvin aiheesta, heidän tilanteen ajankohdasta ja sain myös prospektin ymmärtämään meidän palvelumme hyödyn. Kokonaisuudessaan prospekti innostui ideasta ja sovimme tarjouksen läpikäynnin hänen ja toiminnanjohtajan kanssa. Tämän jälkeen pääsin nopeasti käymään toimistolla, mutta siinä vaiheessa minun piti jomennä äkkiä lounaalle ja siitä lähiesimieheni kanssa iltapäivän tapaamiseen. Iltapäivän tapaamisen veti lähiesimieheni, koska prospekti oli erittäin haastava ja kyseli sellaisia kysymyksiä mihin minä en olisi vastata. Tämän jälkeen keskustelin lähiesimieheni kanssa tapaamisesta ja millaisia asioita opin ja mitä asioita myös huomioin tapaamisen aikana. Iltapäivän tapaaminen venyi niin pitkälle, ettemme enää palanneet toimistolle, joten päivänä olikin kokonaisuudessaan siinä. Lopulta tulos oli sitä mitä odotin ja tästä on hyvä jatkaa ensi viikon tapaamisiin ja työskentelyyn.

Viikkoanalyysi:

Viikkoni oli erittäin työntäyteinen. Opin erittäin paljon myyntiprosessin kulusta ja miten se toimii. Esimerkiksi minulla oli 8 tapaamista tällä viikolla, osa yksin ja osa lähiesimieheni kanssa. Näiden myötä opin myös paljon, miten toimia tapaamisella, miten saada asioita selville ja miten ylipäätään ylläpitää keskustelua yllä. Tärkeänä aiheena opin myös rauhoittumaan tapaamisilla, yritin keskittyä mukavuuteen ja siihen, että prospektilla ja minulla on hyvä tunnelma. Loppuviikosta huomasin tämän, kun menin yksin tapaamiseen niin minun mieleni oli rauhallinen enkä jännittänyt yhtään. Näiden tapaamisten jälkeen olen myös saanut oppia asiantuntijuuteen ja oman ammattimaisuuteni kehitykseen. Olen saanut paljon asioita selville, mitä en vielä pari viikkoa sitten tiennyt ja nyt osaan myös vakuuttavasti käyttää niitä omalla kohdallani. Viikon aikana tapahtui paljon, jouduin selvittämään, miten esimerkiksi tehdään informaatiolippu meidän tuotteemme kouluttajalle ja mitä kautta se tehdään. En ollut aikaisemmin tällaista informaatiolippua tehnyt, joten minun esimieheni opasti ja auttoi minua tekemään sen. Myös järjestelmä missä teimme kyseisen lipukkeen, oli minulle aivan uusi, joten varmasti jos lippuja täytyy tehdä lisää, niin tarvitsen siihen vielä ohjausta. Esimerkiksi keskiviikkona minulla oli tarkoitus saada tehtyä kauppa kyseisen prospektin kanssa, ja tämä oli kestänyt jo monta kuukautta. Saimme viimeinkin aikaiseksi keskustelun, missä oli heidän yrityksensä päättäjä. Keskustelin aluksi prospektin kanssa, mutta hän käänsi taas tilanteen vaikeaksi ja sanoi että keskustele päättäjän kanssa. Kun saimme keskustelun aikaiseksi, kääntyi tilanne myös kokonaan. Kaikki asiat mistä olin keskustellut prospektin kanssa oli johtamassa oman ymmärrykseni mukaan kaupaksi, mutta päättäjä oli eri mieltä. Hän alkoi laittamaan minulle syitä, minkä takia juuri nyt ei onnistu ja näiden kohdalla lähiesimieheni kuunteli vierestä ja yritti ohjeistaa minua samalla, että miten nyt aion edetä. Lopulta tilanne meni kuitenkin niin, että sovimme että annamme pölyn laskeutua. Itse turhauduin hieman tästä, koska syitä tuli niin monia, että uskon sen, ettei päättäjällä halunnut olla ilkeä ja sanoa minulle ei. Joka tapauksessa halusin hoitaa tilanteen pois alta ja laitoin päättäjälle ja prospektille sähköpostin perään missä kysyin, että miten haluavat jatkaa meidän neuvotteluitamme, vai jatkammeko ollenkaan. Opin myös tästä hyvin, että vaikka usko ja olettaa että tietyt asiat tapahtuvat näin, niin ne voivat muuttua lopulta aivan erilaisiksi tilanteiksi. En sinänsä siitä itseäni ottanut tai sen enempää jäänyt miettimään tilannetta, mutta näistä oppii ja tällaisia tilanteita tulee varmasti lisää tulevaisuudessa. Kokonaisuudessaan viikko on ollut erittäin opettavainen ja mieluisa, vaikka energiani loppui melkein kesken, olen tyytyväinen tapaamisiini, uusien asioiden oppeihin ja oman ammattimaisuuteni kehitykseen. Olen saanut hyvän alun myyntiin, joten tästä on vain matka ylöspäin ja varmasti ensi viikko on taas lisää oppia ja energiaa täynnä.

### **3.8. Seurantaviikko 8**

Maanantai 4.11.2019

Tavoitteet:



Tänään on kaksi lyhyttä tapaamista, toinen on käyttökoulutus ja tarjouksen läpikäyntipalaverin sopiminen samassa. Iltapäivästä minulla on myös toinen nopea palaveri puhelimes-  
sa, missä käydään tarjous läpi potentiaaliselle prospektille. Iltapäivän palaveriin minun on tarkoitus tehdä aamusta tarjous valmiiksi ja lähettää se. Jos kerkeän, niin yritän vielä iltapäivästä saada prospektoitua ja parhaimmassa tapauksessa soittaa muutama prospekti soittolistaltani läpi.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Tein heti aamusta tarjouksen iltapäivän tarjouksen läpikäyntiä varten. Onneksi minulla oli hyvä pohja valmiina, joten sain myös tarjouksen tehtyä hyvin aikaiseksi. Aamun käyttökoulutus alkoi erittäin hyvin. Saimme asiakkaan kanssa hyvin tilanteen päälle ja kouluttajamme sai asiakkaan ymmärtämään hyvin tarkoituksen, helpotti myös tietyissä epäselvyyksissä ja kouluttajamme korjasi tilanteen samantien. Tämä koulutus meni niin hyvin, että sovimme viikon päähän tarjouksen läpikäynnin ja mitä varmemmin sovimme silloin myös aloituksen. Tämän jälkeen huomasin, että esimieheni oli laittanut listan meidän uutiskirjeemme klikanneita henkilöitä. Kävin listaa hieman lävitse mitä kerkeksin, mutta hirveästi en kerennyt. Iltapäivästä minulla oli tarjouksen läpikäynti prospektin kanssa. Keskustelut menivät hyvin ja hän oli myös tutustunut tarjoukseeni. Prospekti oli kuullut, että naapuriyhteyksellä oli meidän palvelumme käytössä ja hän kyseli, jos saisimme jonkinlaisen yhteistyösopimuksen heille. Totesin, että kokonaisuus kyseiseen palveluun tulisi tämän hetkisen kanssa halvemmaksi ja laajemmaksi. Prospekti innostui tästä ja sanoi, että siinä tapauksessa mielellään ottaisi kokonaisuuden. Sovimme uuden läpikäynnin 2 viikon päähän, kunhan prospekti on käynyt hallitukselta hyväksyttävässä rahoituksen palvelun hankintaa varten.

Tiistai 5.11.2019

Tavoitteet:

Minulla oli tarkoitus olla tapaaminen tänään entisen asiakkaan kanssa tänään, mutta tapaaminen ehti peruuntua eilen. Laitoin sähköpostilla uusia aikaehdotuksia ja jos hän ei vastaa, niin soitan viimeistään huomenna. Tarkoituksena on tänään saada tarjous tehtyä prospektille, kenen kanssa meillä oli koulutus eilen aamusta. Myös yritän hieman prospektoida ja iltapäivästä soittaa listaani läpi, jos vaikka saisin pari tapaamista lisää tuleville viikoille.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamuni alkoi erittäin vauhdikkaasti, kun aloin tekemään tarjousta potentiaaliselle prospektille. Meillä on tarjouksen läpikäynti ensi viikolla, joten toivottavasti prospekti ja me pääsimme yhteistyöhön. Aamu meni aika lailla tarjousta tehdessä, jonka jälkeen lähiesimieheni halusi käydä kehityskeskustelun kanssani. Hän oli analysoinut minun soittojen määrän ja tapaamisten määrät ja kävimme keskustelua aiheesta hänen kanssaan. Hän oli erittäin tyytyväinen tilanteeseen ja uskoi hyvin, että kauppaa saadaan syntymään. Itse olen samaa mieltä, että minulla on paljon mahdollisia kauppoja tiedossa, mutta ei kannata olettaa ennen kuin tapahtuu. Tämän jälkeen sain tarjouspyynnön prospektilta, jonka jälkeen soitin kyseiselle prospektille ja kävimme keskustelua heidän tarpeistaan ja miten voisimme auttaa heitä sen kohdalla. Iltapäivästä sain myös toisen tarjouspyynnön meidän palvelustamme ja heillä oli tarkoituksena saada se jo huomiseksi voimaan. Soitin kyseiselle prospektille saman tien ja aloimme keskustelemaan heidän tarpeistaan ja millä aikataululla pystyisimme heidän kanssaan toimimaan. Iltapäivästä meillä oli myös Helsingin tiimin palaveri, missä kävimme läpi tulevaa kuukautta ja toimitilojen muuton aikataulutusta. En juurikaan kerennyt soittamaan tänään puheluita, mutta huomenna yritän saada vähintään yhden tapaamisen järjestymään.

Keskiviikko 6.11.2019

Tavoitteet:

Aamusta heti tapaaminen, iltapäivästä prospektointia ja soittolistan läpikäyntiä. Myös eiliset pyynnöt käyn lävitse ja selvitän, että miten asioiden kanssa edetään. Aamulla sain myös mailin, että huomisen iltapäivän tapaaminen ei onnistu ja on vasta ajankohtainen ensi vuonna. Tarkoituksena on myös tehdä tarjousta valmiiksi ensi viikon läpikäynnille, koska huomenna minun pitää tehdä myös toista tarjousta.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamu alkoi aika vauhdikkaasti, sain prospektilta yhteydenottopyynnön, mutta ei saanut häntä kiinni. Heti tämän jälkeen minulla alkoi tapaaminen potentiaalisen prospektin kanssa meidän palvelustamme. Palaveri meni oikein hyvin ja päädyimme tekemään kaupan. Kyseinen kauppa ei ollut mitenkään suuri, mutta kauppa tuli silti ja olen itse erittäin tyytyväinen siihen, että osasin tuoda heille sen tarpeelliseksi. Tämän jälkeen lähdin toimistolle tekemään tilausvahvistusta, sain sen onneksi nopeasti tehtyä ja lähetettyä prospektille. Hän kävi allekirjoittamassa sen ja minä aloin sen jälkeen kollegani avustuksella tekemään palvelun käyttöönottopyyntöä tekniselle tuelle. Keskustelin teknisen tuen henkilön kanssa, joka otti vastaan työn, saimme lopulta tehtyä tunnukset ja palvelun pohjan valmiiksi. Tämän jälkeen tein laskutukseen kollegani avulla tarpeelliset lisäykset ja aloituspäivämäärät. Päiväni meni aika lailla tämän prosessin kanssa ja en ehtinyt soitella tai prospektoida välissä. Sain iltapäivällä kuitenkin tiistain peruuntuneen palaverin uudelleen sovittua, joten

olen tähän tyytyväinen. Iltapäivästä myös aloin työstämään tarjousta prospektille, kenen kanssa meillä oli maanantaina ollut käyttökoulutus palvelua varten. Lupasin tehdä sen hänelle perjantaiksi valmiiksi, koska maanantaina uskon, että saamme päätöksen heiltä. En saanut sitä vielä valmiiksi, koska tarvitsen esimieheni apua hinnoittelun suhteen muutamassa kohdassa. Kokonaisuudessaan päivä oli kohtuullinen ja vauhdikas. Olen kuitenkin tähän tyytyväinen, koska mikään vaan kauppa piristää päivää ja sen myötä olen jaksanut hyvin tehdä töitä aamusta iltapäivään.

Torstai 7.11.2019

Tavoitteet:

Tänään heti aamusta tapaamiseen esimieheni kanssa, jonka jälkeen meidän olisi tarkoitus tehdä loppuun tarjous yhteisestä tapaamisestamme. Tämän jälkeen minun täytyy tehdä toinen tarjous ensi viikolle valmiiksi maanantain tulevaa tarjouksen läpikäyntiä varten. Jos ehdin, niin iltapäivästä yritän soittaa ja saada tapaamisen vähintään järjestymään.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamusta kävimme Espoossa esimieheni kanssa esittelemässä markkinoinnin automaatioita ja nopeasti yleistä Lianan toimikuvaa. Tapaaminen oli puoli tuntia, joten hirveästi emme ehtineet syventyä aiheisiin. Esimieheni sopi jatkosta päättäjien kanssa, joten katsotaan, miten asia etenee. Tämän jälkeen, kun pääsimme toimistolle, minun oli tarkoitus tehdä tarjous optiomahdollisuudella, mutta esimieheni ohjeisti tekemään kaksi erillistä tarjousta. Ensimmäinen tarjous oli helppo tehdä, koska olin alustavasti tehnyt tarjousta. Jouduin tekemään tarjouksen palvelustamme mistä en ole aikaisemmin tehnyt tarjousta. Tämä vei minulta suurimman osan ajasta aamupäivästä ja iltapäivästä. Minulla oli myös tarkoitus tehdä toinen tarjous myös tänään, mutta lähiesimieheni kenen kanssa tapaamisella kävimme, niin hänellä on muistiinpanot ja hän on kipeänä. Tämän takia en saanut tarjousta tehtyä valmiiksi ennen maanantaita. Päivä ei ollut ihan sellainen mitä kuvittelin, koska sain enemmän työtä ja jouduin tekemään uusien aiheiden kanssa tarjousta. Sinänsä päivän aikana tuli uutta oppia palvelustamme ja sen hinnoittelusta mitä en aikaisemmin tiennyt.

Perjantai 8.11.2019

Tavoitteet:

Tänään pitkästä aikaa aion soittaa soittolistaani lävitse ja saada vähintään yhden tapaamisen järjestymään. Myös viimeistelen eilisen iltapäivän tarjouksen ja laitan prospektille sähköpostia, että käydään se lävitse yhdessä maanantaina. Iltapäivästä myös pitäisi olla

yrittäjien sisäinen koulutus, joten siellä menee loppu iltapäivä. Myös jos soitot eivät etene, niin päädyn prospektoimaan lisää soittoja listoilleni ensi viikkoa varten.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aloitin aamun vahvasti soittelemalla, ikävä kyllä tämä ei mennyt todellakaan niin kuin olin suunnitellut. Soitin noin 20 puhelua, joista vastasi vain 3. Samassa poistin minun vanhoja merkintöjä soittolistoilteni ja myös laitoin itselleni uusia merkintöjä vanhoihin kontakteihin, joita olin aikaisemmin tavoitellut. Koska eilen en saanut tarjousta valmiiksi ja lähiesimieheni sanoi, että lähetä tarjous vasta maanantaina, niin lähetin sen jo tänään. Olimme prospektin kanssa sopinut, että laitan tarjouksen loppuviikosta hänelle ja käymme sen yhdessä läpi maanantaina. Tarjous oli omasta mielestäni hyvin tehty ja se sisälsi paljon hyviä syitä, minkä takia voisimme aloittaa yhteistyön. Iltapäivästä laitoin myös sähköpostin potentiaaliselle prospektille, koska heillä on ajankohtaista mieltä ratkaisuja ja selvittää heidän tilannettaan. Mitä varmemmin ensiviikolla saan heiltä sähköpostia takaisin. Jos asia ei etene, niin olen itse heihin yhteyksissä. Kokonaisuudessaan viikko ei ollut sitä mitä odotin, en juurikaan ehtinyt soittaa, en saanut prospektoitua niin kuin olisin halunnut, mutta tästä on hyvä lähteä ylöspäin.

Viikkoanalyysi:

Omasta mielestäni viikkoon sisältyi paljon uutta. Esimerkiksi uusimpia asioita mitä minulle on tullut, ovat prospektien tarjouspyynnöt. Olen alkanut saamaan esimiehiltäni ohjattuja prospekteja, jotka ovat kiinnostuneet meidän tuotteistamme. Siinä samassa olen myös oppinut hyvin uusia aiheita, mitkä voivat olla prospekteille tärkeitä ja tarpeellisia. Myös puheluiden avulla olen saanut parannettua omaa asiantuntijarooliani. Viikko ei kuitenkaan ollut helpoimmasta päästä, koska jouduin tekemään toista kertaa tilausvahvistuksen ja siihen liittyvät pyynnöt meidän kehitystiimiltä asiakkaan palvelua varten. Tämän olin kehrän aikaisemmin tehnyt, joten tarvitsin taas kollegani apua siihen. Sinänsä ymmärrän mihin pitää mennä ja mistä, mutta minä tarvitsen vielä apua ohjelman sisällön syöttämiseen. Myös jouduin selvittämään tarjousta varten uuden hinnoittelun palveluamme varten, mitä en ole aikaisemmin edes yrittänyt myydä. Myös jouduin esimieheltäni selvittämään näitä hintoja ja perusteluita, minkä takia hinnoittelumme menee näin. Myös esimieheni antoi minulle erilaiset ohjeet tarjouksen tekemistä varten. Alun perin minun oli tarkoitus tehdä vain osasta palvelua tarjous, mutta esimieheni sanoi, että tehdään erillinen tarjous palvelusta. Tämä hämmensi minua, koska olimme sopineet toisin prospektin kanssa. Myös palvelu oli minulle vieras, joten minun oli erittäin hankala tehdä sitä ja se vei paljon aikaa. Jouduin myös katsomaan vanhoja tarjouksia kyseisestä palvelusta ja kirjoittaa sen perusteella tarpeet prospektin tarjoukseen. Olen tähän mennessä kehittänyt hyvin tarjouksien tekemisessä ja uskon, että hetken päästä ne ovat osana arkea minulle. Minulla oli tarkoitus saada lisää tapaamisia järjestymään, mutta aikataulutukseni meni aivan pieleen.

Jouduin paljon tekemään muita asioita viikon aikana, enkä juuri löytänyt hyviä välejä, milloin olisin voinut esimerkiksi prospektoida tai soitella prospekteille. Tämä viikko oli sinänsä erittäin kiireinen ja varsinkin kun minulle tuli pieni onnistuminen viikon sisällä, niin kaupan jälkeinen työ on minulle vielä pitkä prosessi. Olen tähän mennessä saanut noin 2 kauppaa ja en ole vielä niin tietoinen prosessin kulusta ja se vie yleensä muutaman päivän. Sain kuitenkin tehtyä tarjoukset mitkä minun oli tarkoitus saada tälle viikolle tehtyä, sain myös pienen kaupan, joka tietenkin johtaa hyvään oloon ja antaa lisää motivaatiota toimia, jouduin myös selvittämään palvelun hinnoittelua mihin en ole juuri tutustunut ollenkaan ja onneksi perjantaina sain hyvin siistittyä minun prospektien soittolistaa ja myös potentiaalisia läpi. En juuri saanut ketään perjantaina kiinni ja se hieman vaikutti motivaatiooni. Viikko oli paljon uutta täynnä ja varsinkin kun nyt viimeiset pari viikkoa minulla on ollut paljon tapaamisia ja tarjousten tekoa, niin aika menee erittäin hektisissä merkeissä. Olen alkanut oppimaan lähiaikoina tapaamisen jälkivaiheita ja olen myös hieman perehtynyt kirjallisuuden kautta seuraaviin vaiheisiin. Tietenkään kirja ei kokonaisuutta määrittele ja tähän myös lisänä minun lähiesimieheni ja esimieheni ovat antaneet omat vinkkinsä ja toimintansa, esimerkiksi miten he toimivat ja jatkavat. Olen yrittänyt noudattaa näitä ja oppia uusia tyylejä hoitaa tapaamisten jälkeisiä askeleita. Kokonaisuudessaan viikko ei ollut ihan sitä mitä odotin, mutta se ei merkitse sitä, että se olisi ollut huono. Ensi viikolla minulla on monta tarjouksen läpikäyntiä ja uskon, että sieltä voisi tulla taas kauppa. Toivon myös itse tässä vaiheessa, että saisin lisää onnistumisia, koska minulla on omat tavoitteeni ja paineeni asian suhteen.

### **3.9. Seurantaviikko 9**

Maanantai 11.11.2019

Tavoitteet:

Tänään on tarkoitus käydä kaksi tarjousta läpi prospektien kanssa. Myös aamupäivän aion käyttää prospektointiin, että saisin tälle viikolle potentiaalisia prospekteja soittolistoilteni ja mahdollisesti uusia tapaamisia järjestymään tälle viikolle. Myös aamusta Helsingin tiimillä on aamupalaveri ja siellä käydään tavoitteet ja tilanne läpi. Tänään on myös tarkoitus tehdä tarjous prospektille tulevaa varten.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Päivä ei mennyt niin kuin kuvittelin. Aamupäivä lähti rauhallisesti käyntiin tiimipalaverilla, jossa kävimme koko Helsingin tiimin tavoitteita viime viikolta ja mitkä asiat menivät hyvin. Myös kävimme tämän viikon tavoitteet lävitse ja palasimme töihin. Ensin minulle tuli sähköpostiin viesti, missä prospekti oli kieltäytynyt tarjouksen läpikäynnin tapaamisesta. Laitoin prospektille viestiä, että onko jokin esteenä, mutta prospekti ei vastannut. Tämän jäl-

keen minulle tuli toinen sähköposti, missä iltapäivän tarjouksen läpikäynti tapaaminen myös peruutettiin. Prospekti laittoi minulle kuitenkin viestissä, että nyt on hektinen tilanne ja voidaanko siirtää tämä ensi kuulle. Sain sovittua ajan, milloin prospekti tekisi päätöksen meidän palveluistamme. Tämän jälkeen sain kontaktin aikaisempaan prospektiin ja hänellä oli niin kiire, ettei tänään kerennyt tapaamaan. Saimme kuitenkin ensi viikolle uuden tarjouksen läpikäynnin palaverin ja se helpotti hieman oloani. Olin varautunut, että tänään minulla olisi ollut tapaamisia, mutta tilanne muuttui aamupäivän aikana radikaalisti. Sain myös tarjouspyynnön prospektilta ja kun olimme hetken keskustellut puhelimesta, totesi prospekti hinnan olevan liian korkea heidän yritykselleen. Tämän jälkeen sain viestiä prospektilta kenen kanssa olin tavannut ja hän kertoi, että sopimukset ovat vielä ensi vuodelle, joten meidän tapaaminen ei ole tarpeellinen tähän hetkeen. Se alkoi harmittamaan minua, koska prospekti oli erittäin potentiaalinen ja aikaisempi tapaaminen meni erittäin hyvin. Iltapäivästä olin sen verran huonolla mentaliteetilla ja päädyin prospektoimaan. Sain kuitenkin hyvin itselleni uusia potentiaalisia prospekteja soittolistalleni, joten se meni positiivisesti. Iltapäivästä myös sain kasattua ajatukseni, ettei loppu peleissä edes käynyt niin huonosti kuin ajattelin. Myös minulla oli merkintä, että piti tehdä tarjous prospektille ja sain sen tehtyä yllättävän nopeasti ja lähetettyä eteenpäin.

Tiistai 12.11.2019

Tavoitteet:

Tänään minulla on kaksi tarjouksen läpikäyntiä, myös sovimme eilen lähiesimieheni kanssa, että pidämme taas kehityskeskustelun tänään. Myös tarkoituksena on prospektoida ja soittaa, jos vain kerkeän.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamu alkoi tarjouksen läpikäynnillä, alustava tarjous minkä olin tehnyt, oli hieman hämärän peitossa itselläni. Kollegani tuli mukaan palaveriin ja keskustelimme prospektin kanssa aiheesta. Periaatteessa palaveri meni hyvin, koska saimme prospektille meidän palvelumme hyödyt esille ja muutenkin lisää aiheita valita meidät kumppaniksi. Ainoa ongelma oli, että hinnoittelumme oli enemmän kuin tämän hetken kumppanilla. Sovimme, että seuraavaan tapaamiseen hiotaan hinnat kohdilleen ja lisätään muut tarpeet. Toinen tarjouksen läpikäynti oli suhteellisen nopea, koska aihe oli käyty tapaamisella hyvin. Prospekti ei juurikaan ollut innostunut palveluistamme ja yritin hirveästi häntä innostaa siinä, mutta tuloksetta. Heitin myös hieman halvemman tarjouksen, mutta he eivät nähneet arvoa vaihtaa tämän hetkiselä tarjoajalta, koska hinnoittelu oli samanlainen. Iltapäivästä taas tein hieman prospektointia ja sain jonkin verran jopa täytettä soittolistalleni. Myös soitin iltapäivästä jonkin verran, mutta en hirveästi saanut ketään kiinni. Sain kuitenkin yhden tapaamisen sovittua ja laitoin myös yhdelle potentiaaliselle prospektille sähköpostilla viestiä ja

tapaamisaikoja ehdotukseksi siihen. Omasta mielestäni päivä meni kohtalaisesti ja saavutin omat tavoitteeni.

Keskiviikko 13.11.2019

Tavoitteet:

Tänään minun aamupäiväni koostuu aika lailla prospektoinnista ja soittolistan läpikäynnistä. Myös sain heti aamusta itselleni prospektilta yhteydenottopyynnön, joten yritän sitä kautta saada tapaamisen järjestymään. Myös iltapäivästä minulla on tapaaminen potentiaalisen prospektin kanssa, joka on kiinnostunut kahdesta meidän palvelustamme.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Päivä lähti käyntiin potentiaalisen prospektin kanssa. Keskustelimme aamulla puhelimes-  
sa meidän palvelumme käyttöönotosta. Jouduin selvittämään hinnoittelua uudestaan ja  
miten voisimme vastata kilpailijan hintoihin. Prospekti tunsivat meidät entuudestaan ja sain  
esimiehen avulla hänelle uuden tarjouksen tehtyä. Prospekti oli erittäin tyytyväinen siihen,  
mutta sanoi että haluaa pohtia sitä kuitenkin vielä huomiseen. Sovimme uuden puhelun  
huomiseksi ja tarkoituksena olisi saada vuoden sopimuksella prospekti asiakkaaksi. Tä-  
män jälkeen aloin prospektoimaan ja samalla myös soittelemaan listaani lävitse. Aluksi en  
juuri saanut ketään kiinni, mutta löysin yhden todella potentiaalisen prospektin merkintöjen  
mukaan, jonka myötä kysyin kollegaltani, joka oli kyseistä prospektia tavannut, että voinko  
minä kontaktoida häntä. Kollegani kertoi mitä he olivat aikaisemmin keskustelleet ja sanoi,  
että nyt olisi ajankohtaista ottaa yhteyttä. Sain siitä tapaamisen sovittua, joten se meni  
omasta mielestäni hyvin. Tämän jälkeen minulla oli tapaaminen toisen prospektin kanssa,  
jolla oli tarve meidän palvelullemme. Omasta mielestäni tapaaminen meni kohtuullisesti,  
mutta minun olisi pitänyt ehkä saada prospekti aktivoitumaan enemmän. Minulle kuitenkin  
jäi hyvä olo tapaamisesta ja sovimme, että teen tarjouksen ja käymme sen yhdessä läpi,  
kun heidän toimistonsa päätöksen tekijä palaa. Loppu iltapäivä meni prospektoidessa ja  
keskustelin puhelimes-  
sa yhden prospektin kanssa, joka oli ottanut yhteyttä verkkosivujen  
kautta meidän palvelustamme. Prospekti halusi selvittää, minkä hintainen palvelumme on  
ja miten eroamme kilpailijasta. Prospekti jäi miettimään ja laitoin vielä informaation perään  
hänelle sähköpostiin omien tietojeni lisäksi.

Torstai 14.11.2019

Tavoitteet:

Heti aamusta soittoa prospektille ja kysytään, että aletaanko tekemään yhteistyötä. Tänä on myös kaksi tapaamista molempien esimiesteni kanssa. Aamupäivästä saatan hieman soitella ja prospektoida, kun ja jos kerkeän.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Tänään en jostain syystä saanut mitään aikaiseksi. Yritin kovasti prospektoida, mutta jostain syystä en saanut ajatuksiani ja keskittymistäni kuntoon. Myös aamusta soitin potentiaaliselle prospektille yhteistyön aloittamisesta, mutta prospekti päätyi kilpailijan mukaan hinnan takia.

Myös tänään oli tarkoitus olla kaksi tapaamista ja ensimmäinen jouduttiin siirtämään. Prospektin tietokone ei jostain syystä toiminut, joten jouduimme varaamaan uuden ajan tapaamisellemme. Toinen tapaaminen oli esimieheni kanssa, koska kyseinen prospekti oli ollut aikaisemmin meidän asiakkaamme ja en ole ollut aikaisemman asiakkaan kanssa tapaamisessa. Huomasin, että tapaaminen oli erilainen kuin uuden kanssa, koska heillä oli jo jonkin verran tietoa meidän palveluistamme ja saimme myös keskusteltua siitä, että miksi silloin lopettivat asiakkuutensa meidän kanssamme. Tämän jälkeen sovimme uuden tapaamisen tarjouksen läpikäyntiä varten ja ensi viikolla teen prospektille tarjouksen. Iltapäivästä yritin vielä prospektoida, mutta se osoittautui heikoksi. En juuri saanut mitään aikaiseksi, mutta päivä ei kuitenkaan ollut aivan mitätön.

Perjantai 15.11.2019

Tavoitteet:

Heti aamusta lähiesimieheni laittoi minulle viestiä webinaarista mihin hän halusi minun osallistuvan. Eli heti aamusta webinaariin osallistuminen, jonka jälkeen aion prospektoida ja soitella sen verran mitä kerkeän. Myös iltapäivästä on taas yrityksen koulutus ja webinaari tämän hetken tilanteesta, joten siinä menee loput päivästä.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamu alkoi meidän palveluiden ja aiheen webinaarilla. Lähiesimieheni oli ohjeistanut meitä katsomaan sen ja siinä meni koko aamupäivä. Iltapäivästä tein prospektointia hieman, mutta se jäi hieman kesken koska lähiesimieheni halusi käydä keskustelua minun tämän hetkisestä tilanteesta. Kävimme läpi yhteydenottoja prospekteilta ja miten ne olivat edenneet. Kävimme myös läpi aiheita mitä olin heidän kanssaan keskustellut ja miten tilanteet olivat tämän jälkeen jatkuneet. Iltapäivästä meillä oli pientä koulutusta meidän palveluidemme hyödyntämisestä asiakkaillemme ja myös lopuksi annettiin myyntivaltteja näiden palveluiden hyödyntämiseen.



## Viikkoanalyysi:

Tämän viikon kohdalla kehityskohteita ei juuri ollut. Ainoa mistä voisin sanoa, että menee parempaan suuntaan, on ollut tunteiden hallinta. Viikko ei todellakaan ollut sellainen mikä olin kuvitellut ja se rokotti myös minun työskentelyäni ja oloani työssä. Näistä pääsin kuitenkin eroon, koska myyntityössä on tärkeää myös epäonnistua. Tämä kasvattaa myös hermojen hallintaa ja myös suoriutuminen ei kärsi siinä tapauksessa, kun osaa ymmärtää asian niin kuin se on. Viikon aikana jouduin selvittämään meidän tuotteidemme hyödyntämisestä ja esimerkiksi mitä pitää tehdä, jos meiltä ostetaan verkkosivut. Siihen syvennymme ja meille pidettiin koulutus aiheesta, missä saimme selville myös, että miten saamme lisämyyntiä tehtyä ja pidettyä asiakkuuden meillä. Myös jouduin selvittämään miten toimia prospektin kanssa, joka on ollut meidän asiakas aikaisemmin. Otin esimieheni pitämään palaverin, koska en ollut aivan varma siitä, että miten kyseiselle prospektille sanotaan ja kerrotaan. Tämän viikon aikana olleeseen tapaamiseen otin testiin Jeffrey Gitomerin Sales Biblen opuksesta itselleni agendan. Kirjassa sivulla 16 sitä hyödynnetään prospektointia varten, mutta omasta mielestäni se myös soveltui hyvin jo valmiiksi tapaamiselle. Kirjassa sanotaan, että seuraavaan myyntisoittoosi ota valmiiksi 10 loistavaa kysymystä, tutki yrityksen taustaa ja mitä he tekevät ja keksi arvokkaita ideoita heille palvelustasi ja miten he voisivat hyötyä itse siitä. Hyödynsin tätä tapaamisessa ja olin kirjoittanut itselleni kymmenen hyvää kysymystä ylös. Myös kävin prospektin verkkosivuilla ja katsoin viimeisimmät tapahtumat. Sen avulla saimme hyvin käynnistettyä tapaamisen ja molemmat pystyivät olemaan enemmän rennompia. Jeffrey Gitomer kertoo, että on myös erittäin tärkeää seurata jatkuvasti tapaamisella tilannetta. Myös mitä itse teen tapaamisilla on muistiinpanot. Jeffrey Gitomer kertoo, että se luo myös miellytystä, kun hän itse huomaa mitä muut eivät huomaa. Eleet, toiminnot tai asiat mitä prospekti voi sanoa. Näistä voidaan tulkita paljonkin asioita. Itse olen parissa tapaamisessa huomannut, kuinka esimerkiksi prospektin kiinnostus käännetään, tai jos prospekti puhuu jotain, mitä hän ei välttämättä normaalisti kertoisi. Se myös kertoo siitä, että prospekti on avoin ja voidaan toimia hieman rohkeammin. Viikon aikana olin kärsinyt siitä, etten ole juuri saanut mitään ihmeellistä aikaiseksi. Jeffrey Gitomer kertoo, että monesti henkilöt keskittyvät negatiiviseen aiheeseen, kun taas positiiviseen. Jeffrey Gitomer kertoo kirjassaan siitä, miten ajattelulla voidaan luoda painetta ja huonoa mentaliteettia työtä kohtaan. Sivulla 65-66 Jeffrey Gitomer kertoo, kuinka negatiivinen ilmapiiri johtaa negatiiviseen tulokseen. Kirjassa käydään hyvin lävitse kohdittain, että miten tilanteen voi korjata. Itselläni viikko alkoi erittäin heikosti ja se myös johti siihen, että olin negatiivisella tuulella alkuvuikosta melkein loppuvuikoon asti. Ainoa ketä aiheesta voi syyttää on itsensä. Aion ottaa itselleni käytäntöön Jeffreyyn antamat vaiheet siinä, jos ajatukset menevät vielä negatiiviseen suuntaan. Esimerkiksi miten voisin olla parempi ja tapaamisten jälkeen analysoida toimintaani ja miettiä kokonaisuutta. Sen myötä myös lisätä kehittämistäni ja tavoitteitani.

### 3.10. Seurantaviikko 10

Maanantai 18.11.2019

Tavoitteet:

Heti aamusta Helsingin aamupalaveri, käydään tämän viikon agenda lävitse, selvitetään tämän hetkiset tilanteet, tarkoituksena tehdä yksi tarjous esimieheni kanssa. Myös aamupäivästä meille on järjestetty soittorinki, mikä tuli meidän pitämästä webinaarista. Tarkoituksena kontaktoida osallistujat ja saada niistä tapaamisia sovittua.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Päivä aloitettiin Helsingin tiimin aamupalaverilla, kävimme viikon agendan lävitse ja mitä meiltä vaaditaan, että saavutetaan tavoitteet tämän vuoden loppuun. Aamupalaverin jälkeen meille oli järjestetty noin tunnin mittainen soittorinki, missä otimme yhteyttä perjantain webinaariin osallistuneisiin prospekteihin. Soittorinki meni aika heikosti, järjestelyt oli tehty huonosti ja listojen jako oli erittäin huonosti luotu. Tämän takia meillä kesti hetken aikaa selvittää, että kuka soittaa ja kenelle. Tämän myötä sain kuitenkin pari prospektia kiinni, mutta kukaan ei ollut juurikaan saanut mitään uutta tietoa irti, enkä myöskään saanut meidän muita tuotteita heille tarjottua. Iltapäivästä aloin soittelemaan omaa prospekti-listaani lävitse, en vielä kukaan saanut prospekteja kiinni ja soitin noin 15-20 puhelua. Vastauksia tuli 3 ja prospektit eivät olleet tällä hetkellä kiinnostuneita. Omasta mielestäni tällä hetkellä on erittäin vaikea saada tapaamista, koska aletaan käymään viimeisiä työviikkoja ennen joululomia. Iltapäivä meni myös prospektoidessa, mutta sekin meni hieman alakanttiin mitä odotin.

Tiistai 19.11.2019

Tavoitteet:

Tarkoituksena tänään on tehdä aamupäivästä prospektointia. Iltapäivästä on tarkoitus soittaa soittolistaani läpi. Myös minulla ja lähiesimiehelläni on iltapäivästä neljän aikaan tarjouksen läpikäynti. Aion kyseisellä tapaamisella heittää pallon prospektille ja kysyä, että saammeko yhteistyön käyntiin. Kyseinen tapaaminen siirtyi jo kerran, niin nyt yritän saada sen suljettua. Myös aamusta tuli palvelun hinnoittelusta pyyntöä, joten kontaktoin prospektia ja keskustelen heidän tarpeistaan puhelimitse. Tänään on myös tarkoituksena tehdä kollegan kanssa tarjous tapaamisen pohjalta.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aloitin aamuni prospektoimalla ja hieman siistimällä soittolistaani, en saanut hirveästi uusia prospekteja itselleni, mutta sain kyllä ylimääräisiä ei niin potentiaalisia prospekteja pois minun soittolistaltani. Sain myös pari soittoa tehtyä ja sain tapaamisen sovituksi joulukuulle. Myös aamu päivästä esimieheni oli laittanut minulle sähköpostiin tarjouspyynnön prospektilta ja otin asian hoitoon. Soitin prospektille ja keskustelimme heidän tarpeistaan. Heidän toimintansa ei ollut kauhean suurta, joten yritin tarjota heille mahdollisimman hintastävällistä ratkaisua. Prospekti kertoi, että päätös tulisi tapahtumaan ensi viikolla ja sovimme seuraavan yhteydenoton sinne. Iltapäivällä minulla ja lähiesimiehelläni oli tarkoitus olla tarjouksen läpikäynti potentiaalisen prospektin kanssa, mutta hän perui tapaamisen. Prospekti laitto minulle sähköpostia ja kertoi, että he olivat katsoneet tarjoustamme ja todenneet, että olemme paljon kalliimpi tämän hetken palveluntarjoajaan verrattuna. Lähiesimieheni kehotti minua vielä yrittämään soittaa prospektille ja kysyä, että kuinka kaukana olemme hinnoittelun suhteen. Tämä vaikutti minuun hieman, koska oletin että tästä olisi voinut tulla potentiaalinen kauppa. Tilanne pitkittyi hieman ja ikävintä oli se, että tapaaminen peruuntui juuri samana päivänä. Iltaapäivästä prospektoin kokonaan, en kokenut, että nyt on hyvä aika soitella. Päivä meni penkin alle ja vaikka sainkin tapaamisen sovittua, niin silti jäi häiritsemään liikaa tarjouksen läpikäynnin peruminen.

Keskiviikko 20.11.2019

Tavoitteet:

Heti aamusta minun on tarkoitus keskustella esimieheni kanssa tarjouksesta, jonka läpikäynti on jo aamulla. Tämän jälkeen aion käydä tarjouksen lävitse prospektin kanssa ja selvittää, että miten etenemme. Minulla on myös tapaaminen tänään ja prospektin on tarkoitus tulla meidän toimistollemme. Myös aamusta teen hieman prospektointia sen mukaan mitä kerkeän. Iltaapäivästä tapaamisen jälkeen yritän soittaa listaani lävitse, jos kerkeän.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Aamu alkoi prospektoinnilla, en hirveästi ehtinyt sitä tehdä, koska kävin esimieheni kanssa läpi tarjousta, mistä minulla oli sovittu läpikäynti heti kello 10.00. Tarjouksen läpikäynti meni hyvin, saimme selvitettyä kaikki ideaalit aiheet ja sovimme, että joulukuun puolella välissä he tekisivät päätöksen. Tämän jälkeen jatkoin prospektointia, koska perjantaina menemme Ouluun ja osallistun siellä uusien kanssa soittorinkiin ja kerään itselleni hyvän listan sitä varten. Iltaapäivästä minulla oli tapaaminen prospektin kanssa. Prospekti saapui meidän toimistollemme ja aloimme keskustelemaan yleisesti heidän toiminnastaan ja tarpeista. Tapaamisen aihe kuitenkin muuttui keskusteluiden aikana ja uusi aihe olikin erittäin oleellinen tällä hetkellä. Tapaaminen meni todella hyvin, koska prospekti oli erittäin rento ja mukavan oloinen, niin missään vaiheessa en kokenut, että olisi jännitystä ilmassa. Ta-

paaminen kesti yli tunnin ja lopetimme erittäin hyvissä merkeissä. Iltapäivästä tein vielä huomisen aamun tapaamista varten agendan prospektille sähköpostiin ja laitoin sen menemään. Tämän myötä päivä oli erittäin kiireinen, enkä ehtinyt soittaa enää prospekteja läpi.

Torstai 21.11.2019

Tavoitteet:

Tänään tarkoituksena pitää kaksi tapaamista. Toinen yksin heti aamusta ja toinen iltapäivästä lähiesimieheni kanssa. Iltapäivän tapaamiseen otin esimieheni mukaan, koska aihe on tuttu mutta laajemmalla näkökulmalla ja en osaa sanoa ihan niin tarkkaan siitä puolesta. Myös iltapäivästä tapaamisen jälkeen minulla ja lähiesimiehelläni on kehityskeskustelu ja käymme tapaamisen kulun yhdessä läpi. Tämän jälkeen yritän prospektoida lisää ja ehkä soittaa prospekteille, jos aikaa riittää.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Tänään oletin, että minulla olisi tapaaminen heti aamusta, joten aloin tekemään itselleni tapaamisagenda. Huomasin kuitenkin, että tapaaminen olikin tuntia myöhemmin kuin luulin, joten päätin käyttää aikani tehokkaasti välissä ja prospektoida. Prospektointi meni hyvin ja sain sieltä pari potentiaalista tapaamismahdollisuutta. Aamun tapaamisesta oletin, ettei se olisi kauhean hyödyllinen ja siinä tein virheen. Tapaaminen alkoi hyvissä merkeissä ja saimme hyvin keskustelua aikaiseksi. Prospekti kertoi hyvin ajatuksiaan ja toiminnastaan, joka helpotti minua keksimään jatkokysymyksiä ja hyötyjä meidän kauttamme heille. Saimme sovittua uuden tapaamisajan tapaamisellamme ja lupasin joulukuun loppuun tehdä heille tarjouksen hallituksen kokousta varten. Virallinen päätös on tulossa vasta tammikuussa ja sinne sovimme tarjouksen läpikäynnin ja päätöksen teon. Parhainta siinä oli se, että kyseinen henkilö on toiminnanjohtaja, joten päätös tulee jo silloin tammikuussa. Iltapäivällä minulla ja minun lähiesimiehelläni oli tapaaminen kansainvälisestä toiminnasta meidän kanssamme, tapaaminen meni ihan kohtuullisesti, mutta prospektista ei juuri saanut mitään irti. Prospekti ei kysellyt ja kertoi vasta tapaamisen lopussa, että heidän sopimuksensa loppuvat vasta ensi kesänä. Prospekti kysyi myös hinnoittelua, jonka jälkeen tilanne meni hieman vaikeaksi. Olimme kuulemma huomattavasti kalliimpi. Sovimme kuitenkin, että lähiesimieheni on yhteydessä ensi vuoden puolella ja katsotaan silloin tilannetta uudelleen. Iltapäivä koostui aika lailla siitä, koska huomenna on aikainen herätys ja lennämme aamulla Ouluun pääkonttorillemme.

Perjantai 22.11.2019

Tavoitteet:

Aamusta Oulun toimistolle, ei juuri ehtinyt saada mitään aikaiseksi, koska firman pikkujoulujärjestelyt veivät suurimman osan ajasta. Vielä iltapäivästä hieman prospektointia ja päivä käsitely. Mailin selvittäminen ja vastaaminen.

Tavoitteiden saavutettavuus:

Kuten mainittu, niin päivän aikana ei juuri ehtinyt tekemään mitään. Lähdimme heti aamusta Ouluun pääkonttorille pikkujouluja varten ja järjestelyt veivät suurimman osan päivästä. Illasta sain kuitenkin prospektoitua hieman ja yritin kontaktoida paria prospektia, kenelle olin tehnyt aikaisemmin tarjouksen. En saanut prospekteja ikävä kyllä kiinni ja tämän myötä jatkoin prospektointia.

Viikkoanalyysi:

Viikko oli kohtuullinen. Omasta mielestäni sain kehitettyä itseäni tapaamisissa, etten ollut niin hermostunut tai hätäilevä. Kaikki tapaamiset mitä minulla oli, meni erittäin mukavasti ja hyvissä merkeissä. Huomasin myös, että sain asiakkaan myös keskustelemaan kanssani, koska olin valmistautunut tapaamisiin ja minulla oli hyvin ajatuksia myös prospektin toiminnasta. Tämä on ehkä isoin kehittymisen kohta. Toisena missä huomasin kehitystä, oli pettymysten käsittely. Minulla oli tarkoitus olla tarjouksen läpikäynti potentiaalisen prospektin kanssa ja olin olettanut, että kaikki menee niin kuin pitääkin. Juuri samana päivänä prospekti perui tapaamisen ja avasi kyllä hyvin syitä minkä takia jättää tällä kertaa meidät välistä. Se oli hieman hankalaa, koska tarjouksen läpikäyntiä oli siirretty jo aikaisempaan ja oletin, että he olisivat kuitenkin harkitsemassa vakavasti. Se hieman vaikutti työskentelyyni, mutta sain itseni nopeasti vedettyä pystyyn ja jatkamaan työpäivääni. Asioita mitä jouduin selvittämään, oli tarjouksen läpikäyntiä varten. En ollut aivan varma, että mitkä olivat kipukohdat ja minkä takia prospekti oli vaihtanut palveluntarjoajaa aikaisemmin. Jouduin kyselemään esimieheltäni aiheesta ja millaisia meidän palvelumme ovat olleet pari vuotta sitten ja miten ne ovat muuttuneet siitä. Syy minkä takia otin esimieheni mukaan tapaamiseen oli se, että en ollut varma mitä entiseltä asiakkaalta kannattaa kysyä, mitä kannattaa mainita ja miten heidän kanssaan edetään. Lopulta aihe ei ollut niin vaikea, mutta tapaamiset ovat lyhyitä ja ytimekkäitä koska he tietävät jo meidät ja meidän palvelumme. Isoin ongelmani oli se, että en saanut itseäni jostain syystä toimimaan kunnonla, tässä voi olla isona tekijänä se, että työskentelen täyspäiväisesti ja töissä on ollut hetkistä, jonka myötä on myös pitänyt keskittyä opinnäytetyöhön. Paineen hallinta on ollut erittäin suurta ja keskustelemalla lähiesimieheni kanssa olen myös päässyt nopeammin eroon näistä ongelmista. Itselleni iso tekijä on tietämättömyys ja kun kuulee esimieheltä aiheesta ja he kertovat sinulle totuuden, niin se helpottaa työskentelyä ja omaa keskittymistä.

Viikon aikana olen perehtynyt enemmän prospektointiin, olen siinäkin miettinyt monesti, että millainen on meidän ideaalinen asiakas. Tämä on myös hidastanut omaa toimintaani prospektoinnissa kun olen alkanut olettamaan tai luulemaan tietystä prospektista tiettyjä asioita. Tällä viikolla ennen tapaamista oletin, että tämä ei tule olemaan hyvä eikä prospekti vaikuttanut yhtään kiinnostuneelta, mutta toisin kävi. Jeffrey Gitomer käy kirjassaan läpi, mitkä ovat isoimpia ongelmia myynnissä. Se että oletetaan prospektista jotain, ennen kuin edes on otettu yhteyttä heihin. Prospektin tarpeiden kartoitus, jos ei kysy oikeita kysymyksiä ja selvitä prospektin tarpeita, niin se on yhtä tyhjän kanssa. Ei kuuntele, on tärkeää selvittää myyntikulma, eikä se miten prospekti haluaa ostaa. Alentuvasta puhuminen, on tärkeää olla samalla tasolla prospektin kanssa, eikä puhua alentuvasti heitä kohtaan, se on huono merkki, jos ei tilanteessa ole kunnioitusta. Paineistus ostamiseen, jos sinulla on pakollinen tarve painottaa prospektia ostamaan, niin se ei kuulosta hyvä luontoiselta myyntisuhteelta. Jos kuuntelet prospektia, he kertovat tasan tarkkaan mitä he haluavat tai tarvitsevat. Älä myy omilla termeilläsi, myy prospektin termeillä. Jos vaihdat mukavasta painostavaan, saattaa prospekti alkaa epäilemään ja tuntemaan olonsa epämu-kavaksi, tämä voi kostautua siten, ettei kauppaa synnykkään. Jos pystyt luomaan luottamuksen prospektin ja itsesi välille, niin se johtaa useammin kauppaan. On tärkeää osata toimia luottavaisena ja yhteistyöhaluisena prospektia kohtaan. Huono asenne, muista aina kunnioittaa prospektia heidän tarpeiden ja halujen mukaan. Luo luottamus heidän kanssaan ja tee yhteistyötä heidän halujen ja tarpeiden mukaisesti. (Gitomer 2015, 204-205)

Olen itse yrittänyt aina löytää syy soittaa prospektille, jos en näe sitä, en soita heille. Olen myös monesti pyytänyt esimiehiltäni koulutusta sitä varten, että voisin nähdä lisää uusia syitä kontaktoida. Mitä tulee prospektointiin, niin olen myös monesti jäänyt kiinni olettamisesta. En soita jonnekkin, koska oletan ettei sieltä tulisi mitään. Prospektoinnissa pitäisi muistaa, että jos on edes jonkinlainen syy niin pitäisi vain soittaa ja kysyä. Yritän myös aina ennen puhelua selvittää kysymykseni ja asiani prospektille. Nyt kun olen alkanut käymään tapaamisilla, niin olen huomannut, että kysyn monesti prospekteilta siitä, että miten he haluaisivat keskusteluita jatkaa, tai mitkä ovat heille tärkeitä aiheita tapaamisella. Tämän myötä osaan valmistella itseni ja kysymykseni valmiiksi heille, että saan myös optimaalisen tuloksen irti tapaamiselta ja pystyn toimimaan heidän kanssaan yhteen. Yritän myös aina olla samalla tasolla prospektin kanssa, on tärkeää kunnioittaa prospektia ja aloitankin tapaamiset aina kiittämällä heitä heidän ajastaan ja kysymällä, että millainen heidän aikataulunsa on. Myös monesti olen kysynyt suoraan, että miltä heistä tämä tuntuu, koska haluan jokaisen tapaamisen tuntuvan prospektille helpoksi ja hyväksi. Olen itse myös yrittänyt kehittyä paljon kuuntelemisessa, pidän puhumisesta ja sen myötä on myös vaikea kääntää tilannetta aivan toisin päin. Olen kuitenkin kehittynyt hyvin ja yleensä yritänkin olla hiljaa niin kauan, kuin prospekti puhuu. Myös kirjoitan paljon itselleni ylös samalla, koska sen myötä pystyn palaamaan aiheeseen prospektille. Yritän olla painostamatta prospekteja tapaamiseen tai kaupan hyväksyntään, olen myös antanut monesti heille mahdollisuuden sanoa minulle ei. Sanon myös suoraan, etten halua painostaa ja kysyn

prospekteilta yleensä, että miten he näkevät aiheen ja miten he haluavat jatkaa keskusteluitamme. Tämä on yksi aihe, mikä minulle on tärkeä. Luottamus saadaan luomalla hyvä ilmapiiri ja olotila prospektille. Annetaan heille ohjat ja päätösvalta, näin he eivät koe, että kyseinen myyntimies painostaa ostamaan.

## 4. Pohdinta ja päätelmät

Kun aloin seuraamaan työn tekemistäni, niin en tiennyt juuri mitään, en ollut juuri valmistautunut mihinkään ja olin juuri aloittanut aivan uutena myyntiedustajana. Ainoa osaaminen mikä minulla oli, oli se mitä olin aikaisemmassa harjoittelutyöpaikassani tehnyt. Olin aikaisemmin ollut vain mukana katsomassa miten asiakastapaamisia hoidetaan ja aloitin sopimalla palavereita itselleni, mutta otin aina jonkun mukaani tapaamisille. Aluksi kävin kollegoideni kanssa tapaamisilla, koska minulla ei ollut juurikaan tietoa, miten tapaamisilla täytyy toimia ja millaisia asioita niissä keskustellaan. Alku oli minulle erittäin hankala, stressasin paljon esimerkiksi sen jälkeen, kun olin sopinut itselleni tapaamisen. Monesti minulle juolahti mieleen, että mitä me oikein aiomme keskustella, kun en tiedä mitään. Vaikean alun takia minä hieman hidastuin kehityksessäni ja myös kärsin ohjauksesta. Tilanne muuttui kuitenkin silloin, kun saimme kuulla, että meidän senior työntekijästäme tulee lähiesimies. Kun näin kävi, sain uuden mentaliteetin tehdä asioita ja pyysin paljon häneltä ohjausta ja opetusta meidän yrityksemme palveluista ja mahdollisuuksista. Osallistuin myös paljon lähiesimieheni tapaamisille, jotta näin konkreettisesti mitä hän tekee ja miten prospektien kanssa keskustellaan. Ohjauksen myötä sain itsevarmuutta tekemiseeni ja minulla alkoi jo puhelimesta toimia keskustelutaidot. Osasin kertoa ytimekkäästi mistä soitan ja miksi soitan, tämän jälkeen ehdotin tapaamista ja niitä tuli kiitettävä määrä. Sain lähiesimieheltäni kehua ja hän ohjasi ottamaan hänet mukaan tapaamisille, että voimme kehittää osaamista ja toimintaani entistä enemmän. Tämän jälkeen, kun olin käynyt lähiesimieheni kanssa erilaisissa tapaamisissa ja hän oli vain mukana, niin kävimme paljon keskustelua siitä, että kuinka tapaamiset menivät, mitkä asiat olivat hyvät, missä on hiomista ja mitä lähdetään seuraavaksi kehittämään. Tämän myötä olen tähän asti oppinut sen, etten stressaa tai pelkää enää tapaamisia. Verrattuna siihen, mitä se oli, kun aloitin, niin olen edistynyt erittäin paljon hyvän ohjauksen ansiosta ja myös keskustelemisen avulla oppinut käsittelemään hermojeni ja stressiä. Myös palveluiden tietoisuus on noussut huomattavasti, kun on käynyt tapaamisilla ja prospektit ovat kyselleet aiheita mihin en välttämättä ole osannut vastata, mutta se on johtanut siihen, että olen halunnut ottaa selvää ja tietää ensi kerralla, jos prospekti siitä minulta kysyy. Myös taitoni etsiä uusia prospekteja on parantunut huomattavasti, aluksi kärsin paljon siitä, etten osannut oikein nähdä potentiaalisia prospekteja ja monesti vältin soittamista koska en nähnyt ideaa soittaa. Nyt koulutusten jälkeen ja hyvän ohjauksen jälkeen olen saanut niin paljon tietoa, että soittamisestakin on tullut paljon helpompaa.

Kun luin työni ja opinnäytetyöni ohella Sales Habits For The Winners ja Sales Bibleä, niin sain niistä erittäin paljon hyviä ideoita irti. Esimerkiksi ensimmäisenä rutiinit, aloin seuraamaan rutiinotoimiani ja yritin ylläpitää samaa kaavaa loppuun asti. Se helpotti minun työskentelyäni huomattavasti, kun huomasin tietäväni mitä seuraavana päivänä tapahtuu ja osasin myös suunnitella omaa viikkoanikin paljon helpommin. Tietenkään en aina pysynyt niissä, mutta suurimman osan ajastani työn ohella opinnäytetyöni avusti minua



pitämään yllä rutiinia. Myös olen oppinut myyntiprosessin kulun alusta loppuun. Olen saanut muutaman onnistumisen työskentelyn aikana, joka on sinänsä ollut hienoa, että olen pystynyt myös analysoimaan kokonaista kuvaa ja miten sen tein. Sain paljon uutta oppia myös kollegoilta, jotka opettivat minulle hyviä erilaisia tapoja tehdä töitä ja mitä esimerkiksi kannattaa tehdä tietyissä tilanteissa myyntiprosessin aikana. Esimerkkinä toimii hyvin agendan lähetys, mistä myös Jan Ropponen kertoo kirjassaan ja vetoaa, että prospekti pitää siitä, että myyjä on valmistanut agendan tapaamiselle. Itse käytän tätä aina sen takia, koska se muistuttaa prospektia tulevasta tapaamisesta ja sen, että meidän tapaamiselle on myös selkeä kuvio siitä, että miten edetään ja molemmat tietävät sen. Myös yksi mitä olen nyt vasta alkanut tekemään, on yhteenveto tapaamiselta. Se on ollut erittäin hyvä päätös, kun aloin käyttämään sitä, monesti myös prospektit ovat kiittäneet siitä, että olen jälkeen vielä laittanut heille relevanttia tietoa aiheista mitä tapaamisella kävimme. Myös tämä lisää mahdollisuuden prospektille laittaa itselleen ylös tietoa mitä keskustelimme, koska monesti se voi unohtua ajansaatossa.

Omasta mielestäni opin päiväkirjamuotoisen opinnäytteen ansiolla opin tekemään paremmin töitä. Jatkuva rutiininen ylläpito ja päiväkirjan kirjoittaminen myös kartoitti itselleni mitä oli päivän aikana tapahtunut ja miten ne menivät. Myös luettuani vanhoja analyyseni huomasin konkreettisesti, että kuinka paljon olen kuitenkin kehittynyt, vaikka olen aloittanut juuri ja lähiesimieheni minulle sanoikin, että se vie varmasti yli vuoden aikaa oppia. Myös opinnäytetyötä oli mukava tehdä, koska sillä pystyin peilaamaan toimintaani ja myös pohtimaan enemmän omaa kehitystäni, pystyin myös ylläpitämään päivittäistä analyysia ja rutiinia päiväkirjamuodon avulla. Opin myös sen, että en aio lopettaa työni analysoimista tähän, että aion myös jatkossa kirjoittaa itselleni viikoittaista agendaa, käydä viikko lopuksi läpi ja miettiä omaa kehitystäni.

Isoin asia mitä huomasin opinnäytetyöni tekemisen vaiheessa, oli se, kun aloin tekemään kyseistä toteutusmuotoa. Aluksi minua turhautti kirjoittaa omista epäonnistumisista ja tekemisistäni muistioon, mutta joissain määrin se myös motivoi minua tekemään työni paremmin seuraavana päivänä. Opinnäytetyöni aikana huomasin myös sen, että analysoin työtäni paljon enemmän, kuin olisin ilman sitä tehnyt. Uskon, että jatkuvan kirjoittamisen ansiosta opin työssäni olemaan järjestelmällinen ja toimin rutiinien mukaan. Jos en olisi kirjoittanut päiväkirjamuotoista opinnäytetyötäni, niin en usko, että olisin osannut kertoa esimerkiksi uudelle lähiesimiehelleni minun kipupisteistäni, asioista mitkä eivät minun kohdallani toimi ja missä haluaisin kehittyä. Huomasin myös sen, että aloin aina analysoimaan päivääni kirjoittaessani opinnäytetyötäni. Aloin heti miettimään päiväni onnistumisia ja epäonnistumisia. Opinnäytetyöni ansiosta perehdyin enemmän tekemiseeni ja sain myös siitä hyvää analyysia omasta toiminnastani. Se on varmasti yksi asia mitä tulen jatkamaan, koska se antaa myös itseluottamusta lukea ja verrata tilanteita parin kuukauden välein.

Jos alkaisin miettimään jatkokehitystä- ja tutkimusmahdollisuuksia, niin uskoisin että haastatteleamalla erilaisia henkilöitä yrityksen sisällä voisi antaa niin paljon enemmän eri toimintamalleja ja osaamista uusille myyntiedustajille. Se että käy toisen kanssa tapaamisessa ei välttämättä kerro niin paljoa, kun voisi saada. Jos lähtisin miettimään jatkokehitysmahdollisuuksia, niin omasta mielestäni viikon agendan luominen, sen seuranta ja loppuviikosta agendan vertailutus omaan toimintaan voisi olla erittäin hyvä idea monelle yritykselle sisäisesti ja tulosten tutkiminen erilaisten henkilöiden välillä. Tämän myötä voitaisiin vielä lisätä enemmän uusia näkökulmia ja myös yritys hyötyisi tuloksista varmasti.

Kuten aikaisemmin mainitsin kehittymiseni kohdalla ja uusista kiinnostavista aiheista, niin olen saanut siitä erilaisia toimintatyylejä. Työni analysointi on esimerkiksi auttanut minua ja minun lähiesimiestäni erittäin paljon minun kouluttamisessa. Myös työn analysoinnin avulla olen myös pystynyt seuraamaan kehitystäni ja miettimään sitä, että hyvin minä olen kehittynyt ja oppinut. Myyntityö on stressaavaa ja välillä oli niitä päiviä, kun mietin, että miksi edes työskentelen täällä, kun en saa mitään aikaiseksi. Analysoinnilla olen saanut itselleni itseluottamusta ja myös itseni kehittämistä varten paljon uusia hyviä eväitä. Työn analysoimisella olen myös saanut laskettua itselleni konkreettisia lukuja toimintaani varten, esimerkiksi kuinka monta puhelua soitan viikossa, kuinka moni niistä vastaa, kuinka monta tapaamista niistä johtaa ja tämän avulla olen myös pystynyt raportoimaan konkreettisia lukuja molemmalle esimiehille, ja he ovat myös pystyneet hyödyntää kyseisiä lukemia minun kehitykseni ja tulevien uusien myyntiedustajien kohdalla. Esimerkiksi toin ilmi asioita esimiehelleni ja kerroin hänelle analyysini pohjalta asiasta, minkä vuoksi tuli myös uusi toimintatapa meidän tiimin toimeen. Kyseinen analyysi johti siihen, että esimies arvosti minun seurantaan ja sen myötä hän myös toteutti sen uuden tavan mukaan, koska olin todennut, että se olisi ollut minunkin kohdalla kannattavaa.

## **Lähteet**

Ropponen, J. 2019. Sales Habits of Winners. Axend. Helsinki.

Gitomer, J. 2015. The Sales Bible, New Edition: The Ultimate Sales Resource. John Wiley & Sons, Inc. Hoboken. New Jersey.