

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

Yrittäjyys

2011

Joonas Salonen

PEREHDYTYKSEN SUUNNITTELU MASKUN KALUSTETALO OY:LLE



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK)

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalous| Yrittäjyys

1.4.2011 | 59 sivua

Ohjaaja Ella Kasi

Joonas Salonen

PEREHDYTYKSEN SUUNNITTELU MASKUN KALUSTETALO OY:LLE

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Maskun Kalustetalo Oy:lle. Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia toimeksiantajayritykselle yritysperehdytyskansio, uusille myyntineuvottelijoille myyntiopas ja perehdytyslista. Työn tavoitteena oli luoda monistettava ja kattava yritysperehdytys kaikkien uusien työntekijöiden perehdytykseen toimeksiantajayrityksessä.

Työn lähteinä on käytetty perehdytystä käsittelevää kirjallisuutta, myyntityön kirjallisuutta sekä muutamien tavarantoimittajien Internet-sivuja. Perehdytysoppaan sisältöön on käytetty työuran aikana käytyjä keskusteluja yrityksen johdon ja henkilöstön kanssa.. Työssä olen käyttänyt myös paljon omaa osaamista ja tietoutta, jota olen saanut toimiessani myyntineuvottelijana toimeksiantajayrityksessä useita vuosia, sekä myyntityön opinnoista joita olen käynyt Turun ammattikorkeakoulussa.

Teoriaosuus käsittelee alussa perehdyttämistä käsitteenä, sitä ohjaavia lakeja ja perehdyttämisen suunnittelua. Tämän jälkeen käsitellään perehdytystä yritykseen, perehdytystä työhön ja millaista on onnistunut perehdyttäminen.

Toiminnallinen osa työstä on tehty toimeksiantajalle perehdytyskäyttöön. Työ sisältää kattavan yritysperehdytyksen joka on tarkoitettu uusille työntekijöille jotka aloittavat työnsä toimeksiantajayrityksessä. Tämä osio työstä on liitteessä nimellä Tervetuloa taloon. Toinen osa työstä sisältää uusille myyntineuvottelijoille annettavan myyntioppaan sekä heille tehdyn perehdytyslistan. Liitteessä nämä työt ovat nimillä Myyjän opas sekä Perehdytyslista.

ASIASANAT:

Perehdyttäminen,

työhönopastus,

perehdytyskansio

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business and administration | Entrepreneurship

3.2.2011 | 59

Ella Kasi

Joonas Salonen

ORIENTATION PLAN TO MASKUN KALUSTETALO OY

This thesis was executed as an assignment to Maskun Kalustetalo Oy. The purpose of the thesis was to create company introduction guide, sales negotiator briefing guide and briefing check-list for Maskun Kalustetalo. The goal of the thesis was to create comprehensive company introduction guide which is easily copied. The second goal of the thesis was to create orientation guide of furniture sales mainly for new employees and create an orientation check-list for new salespersons.

The sources in this thesis include employee orientation and sales knowhow literature. Also interviews were used of Maskun Kalustetalo employees and a few suppliers` Internet sites. The author has worked as a salesperson at Masku for over three years which has been very useful for this thesis.

The beginning of the theoretical part of the thesis includes information of orientation and laws which are controlling it. After that there is information about orientation to company and orientation to work. Also there are facts of successful company introduction and orientation.

The thesis itself is an operational thesis, which was produced as an assignment to Maskun Kalustetalo Oy. The company has planned to use the files in briefing and orientation of new employees. Files are attached in the end of thesis. The company introduction is named as Tervetuloa taloon and the salesperson briefing file is named as Myyjän opas. There is also a check-list of briefing named as Perehdytyslista.

KEYWORDS: orientation, orientation plan, new employee

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY	7
3 PEREHDYTYKSEN SUUNNITTELU	8
3.1 Perehdyttämistä säätelevät lait	10
3.2 Perehdyttämisen suunnittelu	12
3.3 Perehdytys yritykseen	14
3.4 Perehdytys työhön	14
3.5 Onnistunut perehdyttäminen	15
4 POHDINTA	17
5 LÄHTEET	18

KUVIOT

Kuvio 1. Perehdyttäminen	9
Kuvio 2. Perehdytys etenee vaiheittain	10
Kuvio 3. Perehdyttämisen yleissuunnitelma Maskun Kalustetalo Oy:lle	13

LIITTEET

Liite 1. Masku Tervetuloa taloon	19
Liite 2. Masku Myyjän opas	37
Liite3. Masku Perehdytyslista	59

1 JOHDANTO

Aloitin työskentelyn kolmisen vuotta sitten Maskun Kalustetalossa myyntineuvottelijana. Yritykseltä puuttuu myyjien perehdytyskansio ja varastotoimintojen perehdytyskansioista puuttuu yritysesittelyosio. Keskustelin jokin aika sitten työpaikalla uudempien, vanhojen ja aivan uusien myyjien kanssa perehdytyksestä ja tulimme siihen tulokseen, että perehdytyskansio olisi loistava apu uusille myyjille ja kertausopus vanhoille. Ehdotin työtä henkilöstöpäällikölle ja sain toimeksiannon. Toimeksiantona aion tehdä Maskun Kalustetalolle yritysperehdytyskansion, uusille myyntineuvottelijoille myyntioppaan ja perehdytyslistan.

Perehdytyskansion avulla uudet työntekijät pystytään sitouttamaan paremmin yritykseen. Perehdytyskansion avulla he saavat perustiedot yrityksestä ja sisäistävät yrityskulttuurin.

Yrityksen haasteena on ollut uusien työntekijöiden perehdyttämisen tasaisuus. Varastoilla uusien työntekijöiden perehdytys työhön on ollut monistettua ja heillä on myös kattava varastomiehen käsikirja. Varastomiehen käsikirjasta tosin puuttuu kokonaan yritysperehdytys joka on tärkeää sitoutumisen kannalta.

Myyntipuolella perehdytyksestä ovat vastanneet kunkin yksikön esimiehet. Koska perehdyttäjiä on useita, eikä perehdytykselle ole ollut tiettyä kaavaa, on perehdytys ollut monenkirjavaa. Yleisesti yritykseen perehdyttäminen on jäänyt vähäiseksi eivätkä monet tulokkaat eivät ole saaneet tarpeeksi tietoa yrityksestä.

Tämän työn tuloksena toimeksiantajayritys saa monistettavan yritysperehdytyskansion ja uudet myyntineuvottelijat myyntioppaan. Yritysperehdytyskansioista uudet työntekijät oppivat yrityksen perustiedot,

yrittäjäkulttuurin ja toimintatavat. Myyjän oppaan tarkoitus on auttaa uusia myyjiä myyntityön saloihin ja saada innostusta myyntityöhön. Myyntioppaaseen sisällyttän myyntityön vaiheet kattavasti ja siinä annetaan hieman tietoa myydyimpien tuotteiden ominaisuuksista. Perehdytyslistan avulla pystytään varmistamaan, että uuden myyjän perehdytettävät asiat tulevat tehdyksi.

Työn teoriaosuudessa selvitän, mitä perehdytys on ja kuinka lait ohjaavat perehdyttämistä. Tämän osion jälkeen kerron, miten perehdytysprosessi tulisi suunnitella. Lopuksi käsitelen työssäni perehdyttämistä työyhteisöön ja työhön sekä kerron, millaista on onnistunut perehdyttäminen.

2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Maskun Kalustetalo Oy on perustettu vuonna 1983 ja se on Suomen menestynein huonekalualan perheyritys. Maskun Kalustetalo myy pääsääntöisestä huonekaluja kuluttajille. Yrityksellä ei ole omaa tuotantoa vaan toimintaidea perustuu jälleenmyyntiin. Tuotevalikoimaan kuuluvat muun muassa sohvut, lepotuolit, sängyt, ruokailuryhmät, tv-tasot, vitriinit ja kesäkalusteet. Yrityksen pääkonttori sijaitsee Maskun kunnassa huonekaluliikkeen yhteydessä. Kalustetalo harjoittaa huonekalumyynnin lisäksi kiinteistöbisnestä, joka rakennuttaa, myy ja vuokraa toimitiloja.

Vuonna 1983 yrityksen omistaja Toivo Sukari rakensi Maskun kuntaan suuren huonekaluhallin. Vuoteen 2000 mennessä hän oli perustanut 12 liikettä Etelä-Suomeen. Vuonna 2002 kalustetalo perusti ensimmäiset franchising vetoiset myymälät joita tällä hetkellä on Lahdessa, Imatralla, Rovaniemellä ja Raumalla. Vuonna 2002 yritys rakensi suuren kasvun mahdollistaneen yli 100 000m³ keskusvaraston Maskuun. Keskusvaraston avulla pystyttiin tukemaan Länsi-Suomen alueen huonekaluliikkeitä.

Maskun Kalustetaloon kuuluu Maskun lisäksi A-Kaluste ja Finnlandia-liikkeet. Omassa omistuksessa olevia liikkeitä Maskun Kalustetalolla on tällä hetkellä 50, joista kaksi sijaitsee Ruotsissa ja kaksi Virossa. Maskun Kalustetalon palveluksessa työskentelee noin 350 työntekijää ja vuonna 2010 kalustetalon liikevaihto oli noin 127 M euroa.

3 PEREHDYTYS

Uuden työntekijän tuleminen taloon, uuden työtehtävän aloittaminen tai aloittaminen uudessa työympäristössä vaatii kouluttamista ja valmentamista. Tätä kouluttamista kutsutaan perehdyttämiseksi. Perehdyttämällä tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, työpaikan ihmiset sekä omaan työhönsä liittyvät odotukset ja työtehtävät. (Kangas P. 2000, 4.)

Uudelle työntekijälle pitäisi yleisesti opettaa yrityksen tiedot ja toimintatavat, sekä opettaa itse työn tekeminen. Nämä asiat muodostavat yhdessä perehdytyksen rungon, joka tulisi tehdä mahdollisimman laadukkaasti.

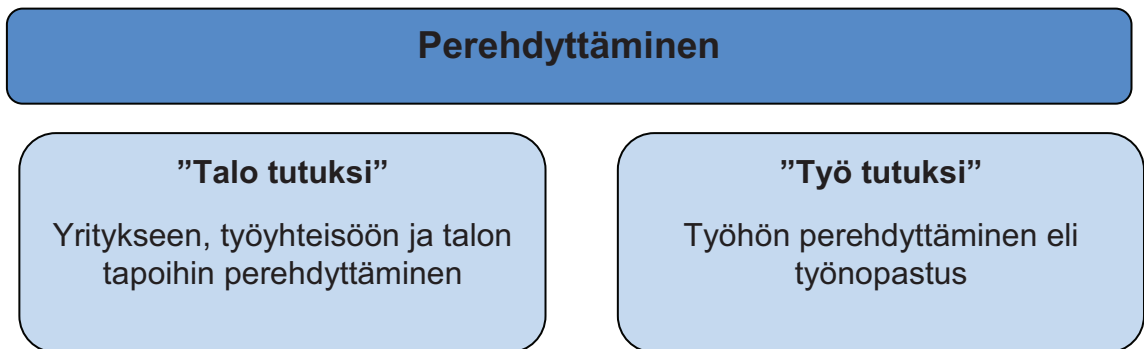
Laadukkaalla perehdyttämällä yritys voi saavuttaa kilpailuetua. Yksinkertaisimmillaan tämä tarkoittaa sitä, että perehdyttämällä vähennetään virheitä. Laatuongelmia syntyy tyypillisesti yrityksissä jotka kasvavat voimakkaasti ja henkilöstön vaihtuvuus on lisääntynyt. Tällaisessa yrityksessä on myös paljon uusia työntekijöitä joilla on hyvin erilaiset kokemukset järjestelmistä, prosesseista ja organisaatiokulttuureista. Yhteiset toimintatavat puuttuvat. Huonosti perehdytetty työntekijä vähentää prosessien sujuvuutta, aiheuttaa viivästymisiä eikä hän ole yhtä nopea mitä rutinoituneet työntekijät. Perehdyttämisen virheet voivat aiheuttaa myös välittömiä kustannuksia sekä asiakkaiden menetyksiä ja yrityksen vahingoittuneen maineen. (Kjelin E & Kuusisto P-C. 2003, 20–22.)

Hyvä perehdytys ei siis ainoastaan auta uutta työntekijää, vaan on tärkeä osa kannattavuutta. Myyntityössä hyvän perehdyttämisen tuoma hyöty on nopeasti nähtävissä ja rahallisesti mitattavissa.

Aikaisemmin perehdyttäminen on ollut ensisijaisesti työhön opastamista. Perehdyttämistä ja tutustuttamista työyhteisöön ja yritykseen ei nähty tärkeänä.

Nykyään pelkkä työhön opastaminen ei riitä ja työntekijän on tärkeää oppia, miten ja miksi organisaatio toimii. (Kupias P & Peltola R. 2009, 9-12.)

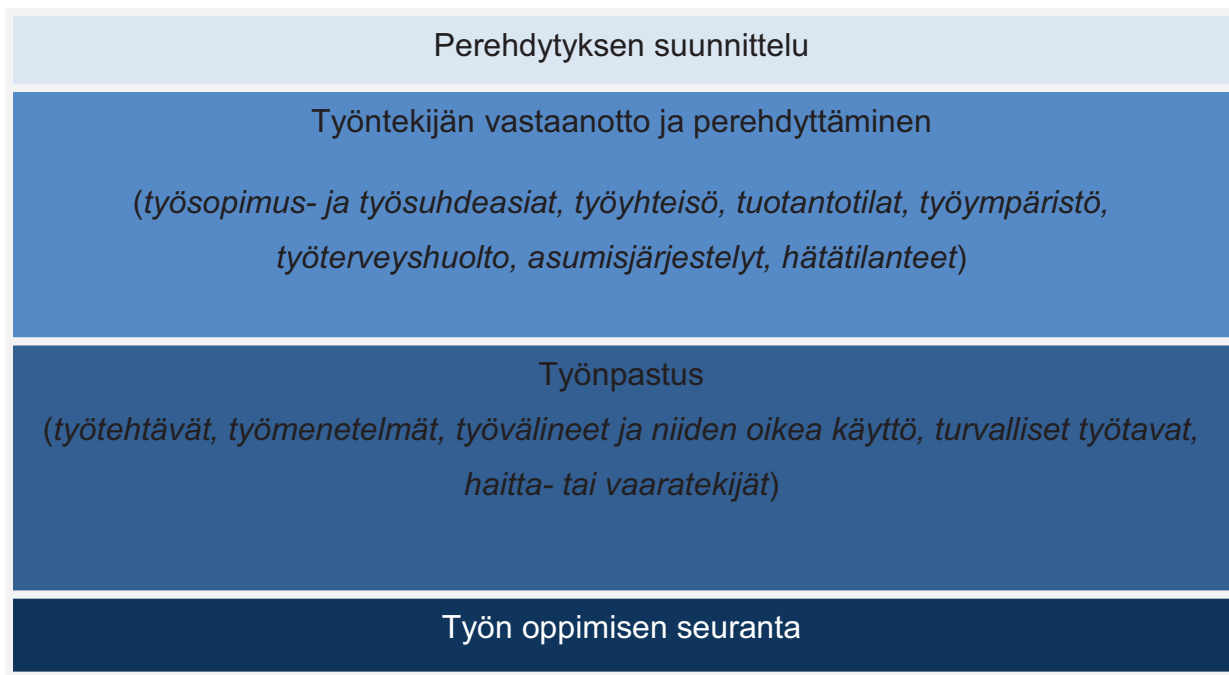
Työntekijälle on tärkeää, että hän tuntee olevansa osa yritystä. Jos työntekijä ei tunne työnantajaansa on mahdollista, että hän ei tunne olevansa osa sitä ja motivaatio voi vähentyä. Työsuhteiden keston kannalta on tärkeää, että työntekijä on motivoitunut ja tuntee olevansa osa tiimiä. Tuntemalla tarkkaan yrityksen toimintatavat mahdollinen tehtävankierto ja uralla eteneminen on huomattavasti helpompaa. Nykypäivänä perehdyttäminen voidaan jaotella kahteen osaan: organisaatioon perehdyttämiseen ja itse työhön perehdyttämiseen. Allaolevassa kuvio 1:ssä kuvataan näitä kahta osaa.



Kuvio 1. Perehdyttäminen (Hämäläinen J & Kangas P. 2007, 2.)

Opettelua, kokeilua ja toimintaa perehdytettävän on arvioitava sekä itse, että esimiehen kanssa. Sen avulla saadaan tietoa, mitä osataan, mikä meni hyvin ja mitä pitäisi kehittää. Tämän avulla perehdytettävä oppii ymmärtämään yrityksen ja työn vaatimukset sekä oppii soveltamaan opittua tietoa siten, että hänen tietonsa ja taitonsa tehtävistä kasvavat. Tämän opetusmallin avulla myös yrityksellä on mahdollisuus kehittyä ja palautteen avulla kehittää omaa toimintaansa. (Helsilä 2009, 48–50.)

Perehdytys etenee aina osa kerrallaan ja alla oleva kuvio 2 esittää perehdytyksen vaiheet.



Kuvio 2. Perehdytys etenee vaiheittain. (Lätti M, Mattila T & Sinisalo A. 2010, 8.)

Kappaleessa 3.2 käsittelen perehdyttämisen suunnittelua ja kappaleessa 3.3 työntekijän vastaanottoa ja perehdyttämistä. Kappale 3.4 käy läpi työnpastusta. Tärkeää on seurata myös, miten työn oppiminen edistyy, mutta sitä en ole käsitellyt erikseen vaan liitteen 3 perehdytyslista on valmistettu toimeksiantajalle tätä aihetta silmälläpitäen.

3.1 Perehdyttämistä säätelevät lait

Työnantajia koskevat monet lait ja säännökset. Perehdyttämistä ohjaa työturvallisuuslaki joka antaa seuraavat ohjeet:

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

2 luku 14 §

Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;

3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja

4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

Valtioneuvoston asetuksella voidaan antaa tarkempia säännöksiä työntekijälle annettavasta opetuksesta ja ohjauksesta sekä kirjallisista työohjeista sekä niistä ammateista tai tehtävistä, joissa vaaditaan erityistä pätevyyttä, sekä tällaisen pätevyyden osoittamisesta. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Työturvallisuuslaki antaa melko hyvät ohjeet työnopastuksen kannalta. Näitä kohtia on jokaisen työnantajan noudatettava ja erityisen tärkeää se on työnteossa, jossa työtataturmien mahdollisuus on suuri. Perehdytystä työnantajaan eivät lait ohjaa ja se onkin jokaisen perehdyttäjäorganisaation oman harkinnan alaista.

3.2 Perehdyttämisen suunnittelu

Yrityksen on tärkeää selvittää perehdyttämisen vähimmäistarve eri näkökulmista: mitä jokaisen yrityksessä työskentelevän henkilön tulisi yrityksestä tietää ja millaista toimintaa häneltä odotetaan. (Eräsalo U. 2008, 64.)

Yrityksissä tulisi olla perehdyttämisen toteuttamista varten yleissuunnitelma, jossa määriteltäisiin opastuksen yleiset periaatteet. Yleissuunnitelmaan sisältyvät ne asiat, jotka jokaisen yrityksen palveluksessa olevan tulee tietää. Tämän yleissuunnitelman pohjalta rakennetaan tulokkaalle yksilöllinen perehdyttämissuunnitelma. Yksilölliseen suunnitelmaan tulee määritellä tavoitteet, eli mitä työntekijän on osattava prosessin päätyttyä. (Eräsalo U. 2008, 64.)

Suunnitelmaa tehtäessä on hyvä myös muistaa se, että perehdyttämisen ja työnopastuksen järjestäminen edellyttää

- vastuuhenkilöiden nimeämistä
- perehdyttäjien ja työnopastajien koulutusta tehtävään
- tarvittavan aineiston kokoamista
- työyhteisön koulutusta tai valmennusta siten, että kaikki tietävät oman osuutensa perehdyttämisprosessissa
- avointa keskustelua työyhteisössä ja suunnitelmien jatkuvaa kehittämistä ja tarkistamista. (Mäntynen J & Penttinen A. 2009, 3)

Suunnittelin toimeksiantajayritykselle perehdyttämisen rungon, joka on jaettu kolmeen eri osaan. Suunnitelman kolme osaa ovat: yrityksen perustiedot, työturvallisuus ja yksilöllinen suunnitelma. Seuraavalla sivulla oleva kuvio 3 kuvaa tätä suunnitelmaa.



Kuvio 3. Perehdyttämisen yleissuunnitelma Maskun Kalustetalo Oy:lle.

On tärkeää, että perehdyttäminen ja työnopastus suunnitellaan sekä toteutetaan tapauskohtaisesti. Kaikki perehdytettävät ovat erilaisia ja tilanteet ovat myös monenlaisia. Perehdyttämisen perusrungon on hyvä olla samanlainen ja sitä sovelletaan tapauskohtaisesti. (Hämäläinen J & Kangas P. 2007, 2,7.)

Hyvin tehty perehdyttäminen vaatii suunnitelmallisuutta, dokumentointia, jatkuvuutta ja huolellista valmentautumista. Suunnitelmaan kuuluu olennaisena osana seuranta ja arviointi. Perehdytyksen suunnittelu sisältää myös perehdyttäjien koulutuksen ja tarvittavan aineiston. Aineistoina voidaan käyttää esimerkiksi yritykseen liittyviä esitteitä, alan työsuojeluoppaita ja perehdytyskansiota. Hyvä perehdyttämissuunnitelma tarvitsee esimiesten, henkilöstöryhmien, henkilöstöhallinnon, työterveyshuollon ja työsuojelun asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. (Mäntynen J & Penttinen A. 2009, 2.)

3.3 Perehdytys yritykseen

Perehdyttämällä työyhteisöön ja yritykseen tarkoitetaan toimenpiteitä, joiden avulla perehdytettävä oppii tuntemaan työpaikkansa, työpaikkansa ihmiset, asiakkaat, yrityksen toiminta-ajatuksen, liikeidean sekä työpaikan toimintatavat ja toimintaperiaatteet. (Hämäläinen J & Kangas P. 2007, 2-3.)

Uuden työntekijän on tärkeää tietää yrityksen perusasiat, jotta hän voi tuntea kuuluvansa yhteisöön. Yritykseen perehdyttämällä on suuri vaikutus yhteenkuuluvuudentunteen kannalta. Osa yritykseen perehdyttämisestä voidaan hoitaa perehdytysoppaalla, josta löytyy kattava tieto yrityksestä. Perehdytysopas kokoaa tärkeimmät asiat yhteen ja tämän vuoksi perehdytyksen kannalta tärkeitä asioita ei jää kertomatta.

Hyviä yritysperehdytyksen muotoja ovat muun muassa tervetuloa taloon – oppaat, toimintakertomukset, henkilöstölehdet, yritysesitteet, video- ja DVD-ohjelmat sekä Internet ja intranet. (Hämäläinen J & Kangas P. 2007, 2-3.)

Tietoja joita yritysperehdytyksessä tulee olla ovat yrityksen toiminta-ajatus, strategia, missio, visio, toimiala, liikevaihto, työntekijöiden määrä, tärkeimmät asiakkaat, organisaatio, myytävät tuotteet, palvelut, yrityskulttuuri sekä toimintatavat. Mitä enemmän työntekijä tietää yrityksestä sitä enemmän hän pääsee yritykseen sisälle ja tuntee olevansa osa yritystä.

Yritysperehdytyksen tueksi olen valmistanut toimeksiantona Maskun Kalustetalo Oy:n jokaiselle uudelle työntekijälle annettavan perehdytyskansion eli Tervetuloa taloon -oppaan. Tästä oppaasta uusi työntekijä saa tärkeimmät Maskun Kalustetalon yritystiedot.

3.4 Perehdytys työhön

Työhön perehdyttämällä tarkoitetaan, että perehdytettävä sisäistää omaan työhönsä kohdistuvat odotukset, ymmärtää oman vastuunsa työyhteisön

toiminnassa, oppii työtehtävänsä ja niihin liittyvät turvallisuusohjeet. (Hämäläinen J & Kangas P. 2007, 2-3.)

Oppiminen työntekoon on hyvin paljon konkreettista harjoittelua ja perehdyttäjien kouluttamista. Hyvin hoidetulla yritysperehdyttämällä taataan työntekijän innostus oppia itse työtä.

Hyvin hoidettu ja suunniteltu työnopastus takaa sen, että opastettava oppii työnsä heti oikein. Tämä helpottaa myös työtovereita siten, että heidän ei tarvitse korjata virheitä niin paljon. Aikaa ja vaivaa säästyy huomattavasti. (Hämäläinen J & Kangas P. 2007, 13.)

Työhön perehdyttämisen tulee olla yksilöllistä ja tilanteen mukaan sovellettua, koska jokainen ihminen oppii asiat eri tavalla. Täysin yhtäläinen malli työhönopastuksessa ei toimi. Tietty perusrunko on hyvä olla olemassa, jotta kaikki tärkeät asiat tulee perehdytettyä. Perehdyttäjän on oltava hyvässä vuorovaikutussuhteessa perehdytettävään jotta voidaan tietää oppimisen taso sekä kehityskohteet. (Hämäläinen J & Kangas P. 2007, 13.)

Olen laatinut Maskun Kalustetalon uusille myyntineuvottelijoille toimeksiantona myyjän oppaan joka on osa myyjien perehdyttämisen perusrunkoa. Oppaassa on kerrottu yleisiä toimintaohjeita, myynnin vaiheet ja tuotetietoa. Oppaan avulla jokainen uusi myyjä saa kattavan kuvan myyntityöstä Maskussa ja oletan, että se tulee auttamaan uusia myyjiä. Perehdytyksen varmistamiseksi olen tehnyt myyjille perehdytyslistan johon perehdyttäjä merkitsee suoritettut toimenpiteet. Listan lopussa on vielä kohta jolla tarkistetaan opitun osaaminen.

3.5 Onnistunut perehdyttäminen

Mitä paremmin perehdyttäminen toteutetaan, sitä parempi pohja saadaan kestäväälle työsuhteelle ja vähennetään vaihtuvuutta. Hyvä perehdyttäminen antaa myös henkilöstölle viestin siitä, miten yritys kohtelee työntekijöitään. (Kjelin E & Kuusisto P-C. 2003, 23–24)

Kunnolla tehty perehdytys on paras käyntikortti, jonka yritys voi antaa uudelle työntekijälleen.

Perehdyttäminen ja opastus ovat onnistuneet, kun

- työntekijä on omaksunut opittavan asian kokonaisuutena ja tuntee asioiden väliset yhteydet
- työntekijällä on valmiudet soveltaa tietoa myös muuttuvissa tilanteissa
- työntekijä on oppinut työhön ja työyhteisön toimintaan liittyvät yleisperiaatteet
- työntekijä on aktiivinen ja ottaa asioista itsenäisesti selvää
- oppiminen tehostuu ja oppiaika lyhenee
- myönteinen suhtautuminen työhön ja työyhteisöön lisäävät työhön sitoutumista
- perehdytettäville ja asiakkaille syntyy myönteinen yrityskuva
- virheiden ja niiden korjaamiseen kuluva aika vähenevät
- turvallisuusriskit vähenevät ja uusi työntekijä tunnistaa työn ja työympäristön vaarat sekä osaa toimia oikein niiden poistamiseksi tai vähentämiseksi
- poissaolot ja vaihtuvuus vähenevät
- kustannuksia säästyy erilaisten häiriötekijöiden vähentyessä (Mäntynen J & Penttinen A. 2009, 2.)

Olen tämän toimeksiannon pohjalta laatinut toimeksiantajayritykselle työkalun, joilla he voivat rakentaa jokaisesta uudesta perehdytyksestä onnistuneen. Perehdytyksen onnistuminen vaatii kuitenkin oikeiden työkalujen lisäksi vielä paljon motivaatiota perehdyttäjältä sekä perehdytettävältä.

4 POHDINTA

Perehdytys on erittäin tärkeä toimenpide, joka hyvin tehtynä auttaa niin perehdytettävää kuin yritystä. Monissa yrityksissä perehdytystä ei hoideta kunnolla tai se on unohtunut. Kehitysmahdollisuuksia siis riittää ja on erittäin positiivista, että perehdytykseen ollaan valmiita panostamaan. Oman työni avulla toimeksiantajayritys sai kehitettyä perehdyttämistään.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä toimeksiantajayritykselle tervetuloa taloon oppaan ja uusille myyntineuvottelijoille myyntioppaan sekä perehdytyslistan. Nämä työt ovat nähtävillä liiteosiossa. Työ onnistui hyvin ja toimeksiantajayritys oli erittäin tyytyväinen uusiin perehdytysoppaisiin. Oppaista tulee olemaan huomattava hyöty uusien työntekijöiden osaamisen, sitoutumisen ja motivaation kannalta. Koska toimeksiantajalla ei ollut aikaisemmin kyseisiä oppaita, antavat nämä uudet teokset myös hyvän pohjan perehdyttämiseksi tulevaisuuden kannalta. Oppaita voi kehittää ja päivittää tarpeen mukaan.

Perehdytysoppaat tulivat heti käyttöön ja kysytyäni uuden työntekijän mielipidettä oppaista, hän kertoi niiden olevan hyviä ja kattavia. Tervetuloa taloon oppaasta oli käynyt hyvin ilmi yrityksen perustiedot. Myyntioppas oli ollut hyödyllinen, koska se oli jättänyt myös omalle ajattelulle tilaa. Tarkoituksena olikin tehdä oppaasta sellainen, että se antaa eväät kehittyä hyväksi myyjäksi eikä antaa valmista kaavaa huonekalujen myyntiin.

5 LÄHTEET

Eräsalo, U. 2008. Käytännön henkilöstöjohtaminen hotelli- ja ravintola-alalla. Helsinki: Restamark Oy.

Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Helsinki: Otava.

Hämäläinen, J & Kangas, P. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus.

Kangas P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. 1.painos. Työturvallisuuskeskus.

Kjelin, E & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Helsinki: Talentum.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia

Laki työturvallisuudesta 23.8.2002/738

Lätti, M.; Mattila, T. & Sinisalo, A. 2010. Työntekijöiden perehdyttäminen ja työnopastus puutarha- ja maataloustuotannossa. Nurmijärvi: TTS. (15.2.2011)
http://www.tts.fi/images/stories/tts_tr43.pdf

Mäntynen, J & Penttinen, A. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. 2. painos. Työturvallisuuskeskus.

Liitetiedostojen lähteet:

Ekornes Oy. (27.1.2011) <http://www.ekornes.fi>

Hakala, P. & Michelsson, L. 2009. Myynninmurtajat – 20 uskomusta B2B-mynnistä. 2. painos. Helsinki: Talentum.

Hänti, S. 2009. Luentomateriaali.

Ojanen, M. 2010. Pelisilmää asiakaskohtaamisiin – Arjen taktiikkaa myyntiin. Helsinki: Talentum.

Pojanmaan Kaluste Oy. (25.1.2011) <http://www.pohjanmaankaluste.fi>

NM

MASKU

TERVETULOA TALOON

Maskun Kalustetalo – Suomen menestynein huonekalualan perheyrittäjä

Maskun Kalustetalo Oy on perustettu vuonna 1983. Tuolloin yrityksen omistaja Toivo Sukari rakensi Maskun kuntaan suuren huonekaluhallin. Vuoteen 2000 mennessä hän oli perustanut 12 liikettä Etelä-Suomeen. Vuonna 2002 syntyivät ensimmäiset franchising-vetoiset myymälät, joita tällä hetkellä on Lahdessa, Imatralla, Rovaniemellä ja Raumalla. Vuonna 2002 rakennettiin suuren kasvun mahdollistanut yli 100 000m³ keskusvarasto.

Tällä hetkellä Maskun Kalustetaloon kuuluu Maskun lisäksi A-Kaluste ja Finnlandia-liikkeet. Omassa omistuksessa olevia liikkeitä Maskun Kalustetalolla on tällä hetkellä 50, joista kaksi sijaitsee Ruotsissa ja kaksi Virossa. Maskun Kalustetalon palveluksessa toimii noin 350 työntekijää. Vuonna 2010 kalustetalon liikevaihto oli noin 127miljoonaa euroa. Maskun Kalustetalon perusidea alusta asti on ollut tarjota edullisesti huonekaluja koko kansalle. Toimitusjohtaja on Pekka Sukari.



ORGANISAATIOKAAVIO

HENKILÖSTÖ / YRITYKSEN OSASTOT

Yrityksessämme työskentelee noin 350 henkilöä. Henkilökunta on nuorta, aktiivista ja motivoitunutta. Koulutamme henkilökuntaamme ja annamme mahdollisuuden edetä yrityksessä haastavampiin tehtäviin. Yrityksen osastot:

Ylin johto

Toimitusjohtajana toimii Pekka Sukari. Varatoimitusjohtajana on Henry Sukari ja Talousjohtajamme on Tuomas Henttula

Taloushallinto

Taloushallinnosta vastaa Mari Iiskala. Taloushallinto vastaa kirjanpidosta ja esimerkiksi rahoituspapereista.

Kiinteistöosasto

Maskun Kalustetalo omistaa lukuisia kiinteistöjä, jotka ovat tärkeä osa toimintaamme. Kiinteistöjä rakennutetaan ja sen jälkeen niitä vuokrataan tai myydään eteenpäin. Kiinteistöosaston johtajana toimii Ari Savela.

Osto-osasto

Osto-osaston johtaja on Tony Eronen ja hänen lisäkseen osastolla työskentelevät Pauli Murtonen ja Ville Vuohijoki. Ostokonttori sijaitsee Maskussa ja osto-osastoon kuuluu kolme henkilöä. Masku ostaa paljon suoraan valmistajilta ilman välikäsiä ja tämän vuoksi jälleenmyyntihinnat ovat edulliset.

IT-osasto

Tietohallinnon johtajana toimii Matti Immonen. Osastolla työskentelevät myös Henri Hiippavuori ja Ismo Sandell. It-osaston lähes kaikki palvelut on ulkoistettu Logicalle ja Soneralle. Kaikki yhteydenotot tulee ottaa Logican helpdeskin kautta.

Henkilöstöhallinto

Henkilöstöpäällikkömme on Veera Sukari-Haimilahti. Henkilöstöhallinnon päätehtävät ovat työsopimus-, palkka-, rekrytointi- ja muut työsuhdeasiat.

Logistiikka

Logistiikkajohtajana toimii Pasi Johansson. Maskulla on kaksi päävarastoa, jotka sijaitsevat Maskussa ja Hyvinkäällä. Päävarastojen kautta kulkee lähes kaikki tavaraliikenne. Molemmilla varastoilla on omat johtajat, jotka huolehtivat varastonsa toiminnasta. Maskun päävaraston johtajana toimivat vuoron vanhimmat, Hyvinkään päävaraston johtajana on Jarkko Riihola.

Markkinointi

Markkinointijohtajamme on Heikki Hirvonen ja hänen lisäkseen markkinoinnissa toimii Mika Forsström. Tärkeä osa Maskun Kalustetalon brändiä on mainostaminen. Masku on aina mainostanut vahvasti ja mainonta on ollut välillä jopa erikoista ja rajoja rikkovaa.

Myynti

Myynnistä vastaavat 50 myymäläpäällikköä. Huonekalujen myynti on Maskun suurin tulonlähde ja myyjiä on noin 200.

MASKUN KALUSTETALON TUOTTEET

Maskun Kalustetalolta löytyy suuri valikoima huonekaluja ylivoimaisella hinta/laatu-suhteella. Pystymme toimittamaan asiakkaille kaikki kotiin tarvittavat huonekalut, sisustusesineet ja matot. Tämän osion jälkeen tiedät tärkeimmät myytävät tuoteryhmät ja ryhmän suurimmat tavarantoimittajat.

Sohvat ja lepotuolit

Maskulla on myynnissä todella laaja valikoima laadukkaita sohvia, lepotuoleja ja tv-tuoleja. Myynnistä suurin osa tulee sohvien ja lepotuolien osuudesta. Myynnillisesti suurimmat sohvien ja lepotuolien tavarantoimittajat ovat Pohjanmaan Kaluste Oy, Bellus Furniture Oü ja Ekornes Oy.

Sängyt ja patjat

Meiltä löytyvät Suomen parhaat patjat kilpailukykyiseen hintaan. Myynnillisesti suurimmat sänkyjen ja patjojen valmistajat ovat Unico Oy, Ekornes Oy ja Bellus Oü.

Ruokailuryhmät

Maskulla on todella kattava valikoima ruokailuryhmiä, tuoleja ja pöytiä. Tavarantoimittajia ovat Pohjanmaan Kaluste Oy, Trewood Öu, Puumix Oy ja useita valmistajia Kaukoidästä.

Vitriinit, tv-tasot, lipastot, hyllystöt ja sohvapöydät

Maskulta löytyy laaja valikoima erilaisia vitriinejä, tv-tasoja, lipastoja, hyllystöjä ja sohvapöytiä. Merkittävimmät tavarantoimittajat näissä tuotteissa ovat E J Hiipakka Oy, Nurmela Oy, Kurikan Puusepät Oy ja Kaukoidän omat tavarantoimittajat.

Kesäkalusteet

Kalustetalolta löytyy Suomen laajin valikoima kesäkalusteita. Maskulla on yksinoikeus laadukkaisiin Ruotsissa valmistettuihin KWA:n pihakalusteisiin. Maahantuomme itse kesäkalusteista suurimman osan ja tärkeä osa niistä ovat ostot Kaukoidästä.

Muut tuotteet

Maskun valikoimiin kuuluu myös edellä mainittujen tuotteiden lisäksi laaja valikoima työpöytiä, työtuoleja, kaappeja, komeroita, mattoja ja sisustusesineitä.

MASKUN YHTEISET TOIMINTATAVAT

Työajat

Töihin tullaan aina ajoissa. Töissä tulee olla niin, että työajan alkaessa työvaatteet ovat päällä ja työt voivat alkaa. Tarkemmat kellonajat voit varmistaa lähimmältä esimieheltäsi. Ylitöitä saa tehdä vain esimiehen kirjallisella luvalla.

Työvaatteet

”Oikeat vaatteet oikeaan työhön”. Varastossa käytettävä työnantajan osoittamia vaatteita. Myyjillä tulee olla aina Maskun kauluspaita ja asialliset vaatteet.

Yleinen siisteys

Yleinen siisteys vaikuttaa työntekijöiden viihtyvyyteen ja asiakkaiden mielikuvaan yrityksestä. Muista siis aina huolehtia omista roskistasi ja yleisestä siisteydestä. Erityisen tärkeää on myymälän, noutovaraston ja niiden edustojen siisteys. Jokaisella työntekijällä on oma vastuualueensa, jonka siisteydestä hän vastaa.

Sairauslomat

Sairauslomasta pitää ilmoittaa viipymättä esimiehelle sekä palkkakonttoriin Tytti Sukarille. Muista myös, että sairaslomatodistus vaaditaan ensimmäisestä päivästä lähtien. Sairauslomatodistuksen saat työterveyshuollosta. Työterveyshuollon yhteystiedot löydät tärkeitä yhteystietoja kohdasta.

Liikuntamahdollisuudet

Tuemme työntekijöitä liikkumaan ja pitämään kuntoaan yllä. Kysy lisää liikuntamahdollisuuksista esimieheltäsi.

Työturvallisuus

Jokaisen työntekijän on osattava oman työskentelypaikkansa turvallisuusohjeet, poistumisreitit ja tulensammutusvälineiden paikat. Varastotyössä työturvallisuus on erityisen tärkeää ja siellä työskentelevän on luettava ja sisäistettävä varastomiehen käsikirja opas.

Työsuojeluvaltuutettu

Maskun työsuojeluvaltuutettuna toimii Tony Rantanen.

Palkanmaksu

Palkka maksetaan joka kuukauden toiseksi viimeisenä arkipäivänä. Tarvittavat palkanmaksuun liittyvät asiakirjat tulee toimittaa palkanlaskentaan viimeistään kaksi viikkoa ennen palkanmaksua. Palkkakonttorin yhteystiedot löydät tärkeitä yhteystietoja kohdasta.

TYÖNTEKIJÄN VELVOLLISUUDET (Työsopimuslaki 26.1.2001/55)

3 luku

Työntekijän velvollisuudet

[1 §](#)

Yleiset velvollisuudet

Työntekijän on tehtävä työnsä huolellisesti noudattaen niitä määräyksiä, joita työnantaja antaa toimivaltansa mukaisesti työn suorittamisesta. Työntekijän on toiminnassaan vältettävä kaikkea, mikä on ristiriidassa hänen asemassaan olevalta työntekijältä kohtuuden mukaan vaadittavan menettelyn kanssa.

[2 §](#)

Työturvallisuus

Työntekijän on noudatettava työtehtävien ja työolojen edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta sekä huolehdittava käytettävissään olevin keinoin niin omasta kuin työpaikalla olevien muiden työntekijöiden turvallisuudesta.

Työntekijän on ilmoitettava työnantajalle työpaikan rakenteissa, koneissa, laitteissa sekä työ- ja suojeluvälineissä havaitsemistaan vioista ja puutteellisuuksista, joista saattaa aiheutua tapaturman tai sairastumisen vaaraa.

[3 §](#)

Kilpaileva toiminta

Työntekijä ei saa tehdä toiselle sellaista työtä tai harjoittaa sellaista toimintaa, joka huomioon ottaen työn luonne ja työntekijän asema ilmeisesti vahingoittaa

hänen työnantajaansa työsuhteissa noudatettavan hyvän tavan vastaisena kilpailutekona.

Työntekijä ei saa työsuhteen kestäessä ryhtyä kilpailevan toiminnan valmistelemiseksi sellaisiin toimenpiteisiin, joita 1 momentissa säädetty huomioon ottaen ei voida pitää hyväksyttävänä.

Työnantaja, joka ottaa työhön henkilön, jonka tietää olevan 1 momentin perusteella estynyt ryhtymästä työhön, vastaa työntekijän ohella aikaisemmalle työnantajalle aiheutuneesta vahingosta.

4 §

Liike- ja ammattisalaisuudet

Työntekijä ei saa työsuhteen kestäessä käyttää hyödykseen tai ilmaista muille työnantajan ammatti- ja liikesalaisuuksia. Jos työntekijä on saanut tiedot oikeudettomasti, kiello jatkuu myös työsuhteen päättymisen jälkeen.

Salaisuuden ilmaiseen työntekijän ohella työnantajalle syntyneen vahingon korvaamisesta on vastuussa myös se, jolle työntekijä ilmaisi tiedot, jos viimeksi mainittu tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää työntekijän menetelleen oikeudettomasti.

TÄRKEITÄ YHTEYSTIETOJA

Puhelin

Vaihteen puhelinnumero on 0201-211200

Pääkonttori


Maskun Kalustetalon pääkonttori sijaitsee Maskun kunnassa, huonekaluliikkeen yhteydessä. Pääkonttorin osoite on Maskuntie 224, 21251 Masku.

Työsopimusasiat

Työterveyshuolto (esimies täyttää)

Helpdesk

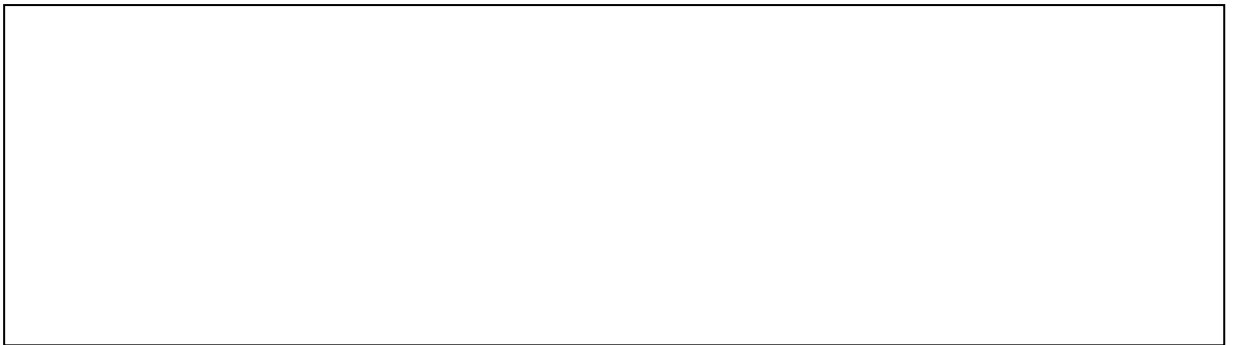
ark. 7-21



Palkat



Keskusvarastot



Reklamaatit



Työsuojeluvaltuutettu



KÄYTTÄJÄTUNNUSTEN TILAUS/MUUTOS/POISTO

Toimi seuraavalla tavalla, kun:

1. Tehdään uusi työsopimus
2. Jatketaan määräaikaista työsopimusta
3. Työntekijän toimenkuva muuttuu siten, että käyttöoikeuksia on muutettava (esim. myyjästä tulee päällikkö tai päinvastoin)
4. Puretaan työsopimus

Näissä tapauksissa on aina täytettävä verkkolevyltä hakemistosta

G:\Ohjeistus\Henkilöstöhallinto\KÄYTTÄJÄTUNNUSLOMAKE

löytyvä lomake ja lähetettävä se joko skannattuna tai sähköpostin liitteenä HelpDeskiin Samassa hakemistossa on mallikappaleita lomakkeista eri tilanteisiin.

HelpDesk tekee tunnuksen ja määrittelee sille tarvittavat käyttöoikeudet eri järjestelmiin sen mukaan, mitä lomakkeessa on kerrottu. Lomakkeessa pitää siis olla mainittuna ja valittuna, mihin ja millaiset oikeudet tarvitaan.

Sen jälkeen HelpDesk ilmoittaa tunnuksen sekä työntekijälle itselleen tekstiviestillä että palkkahallintoon, jotta siellä määritetään työntekijännumero, mm. mahdollista provisiolaskentaa varten varten.

HelpDesk tekee tunnustilauksesta työpyynnön järjestelmäänsä, joka lähettää tilaajalle kuittauksen sekä työpyyntöä avattaessa sekä sitä suljettaessa.

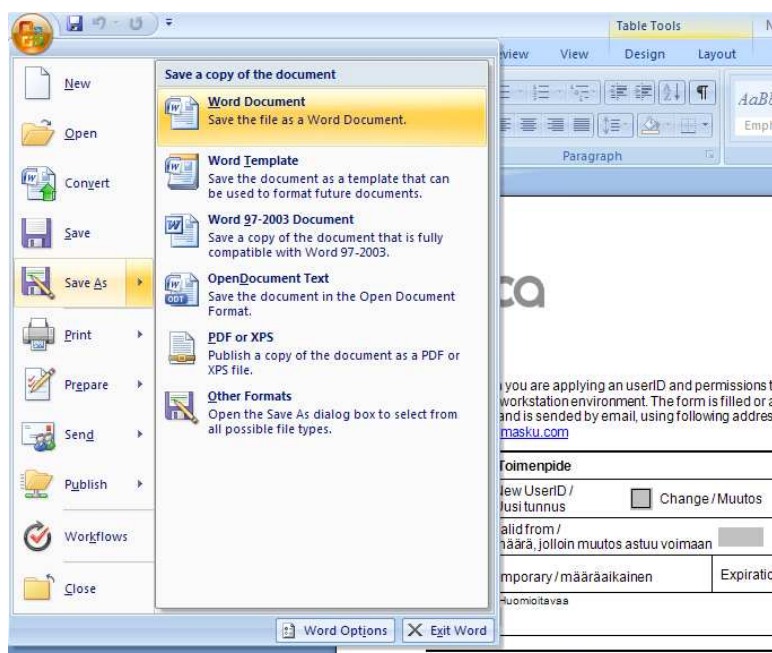
Tilauslomakkeen täyttäminen

Voit lähettää tilauslomakkeen HelpDeskiin joko skannattuna, tai vaihtoehtoisesti sähköpostin liitteenä.

Tallenna lomake ensin koneellesi, täytä se ja tallenna vielä täytettyäsi.

Avaa lomake kaksoisklikkaamalla verkosta osoitteesta G:\Ohjeistus\Henkilöstöhallinto..

Klikkaa vasemman yläkulman 'pallosta' ja sieltä Tallenna nimellä (save as)



Valitse haluamasi tallennuspaikka omalta koneeltasi - vaikka työpöytä (Desktop)

Tämän jälkeen täytä lomake. Muista tarkistaa laittamasi tiedot, niiden perusteella HelpDesk luo käyttäjätunnuksen ja postilaatikon sekä antaa käyttäjälle tilatut oikeudet.

Välttämättömiä tietoja lomakkeella ovat:

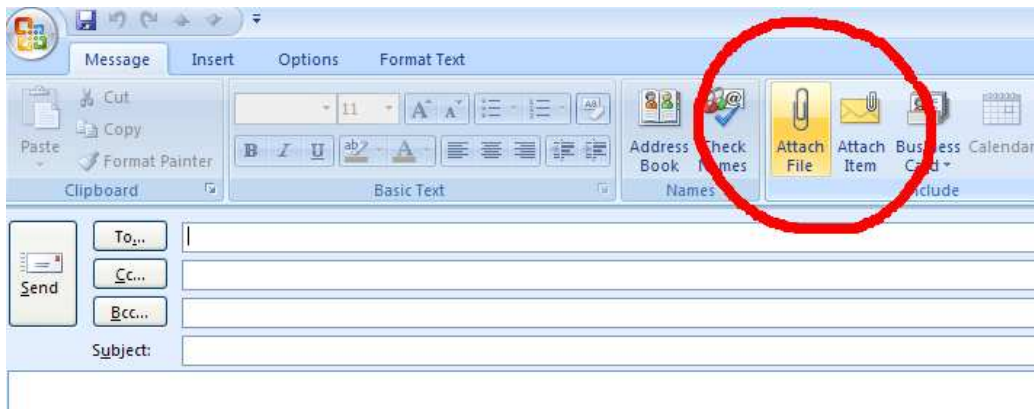
- Nimi
- Mitä halutaan tehtävän (uusi, muutos, poisto)
- Yhtiö mihin työntekijä kuuluu (valitse alavetovalikosta)
- Matkapuhelin (HelpDesk lähettää tunnuksen tekstiviestinä käyttäjälle itselleen)
- Käyttöoikeudet (laita joko tarkat tiedot mihin ja minkälaiset oikeudet tarvitaan tai käyttäjä, jolta tarvittavat oikeudet voi kopioida. Huom! Jos kopioidaan, uusi käyttäjä saa kaikki oikeudet jotka kopioitavalla on)
- Sähköposti ja lisäpostilaatikat jos sellaisia tarvitaan
- AX-oikeudet mikäli niitä tarvitaan (valitse millaiset oikeudet käyttäjä tarvitsee)
- Tilaajan yhteystiedot

Viimeisenä klikkaa taas vasemman yläkulman palloa ja valitse tällä kertaa Tallenna (Save).

Lomakkeen lähettäminen

Saat lähetettyä täytetyn lomakkeen HelpDeskiin näin:

Avaa sähköposti, valitse uusi posti ja klikkaa sieltä Liitä tiedosto (Attach file) kohtaa



Selaa tiedosto sieltä mihin sen tallensit ja kaksoisklikkaa sitä. Näin tiedosto on postissa liitteenä ja voit lähettää sen haluamiisi osoitteisiin. HelpDeskin sähköpostiosoite on



MASKU

www.masku.com

NM

MASKU

MYYYJÄN OPAS

MYYJÄN OPAS

Tämä opas on tarkoitettu uusille myyjille, jotta he oppisivat uuden työnsä tärkeimmät asiat. Oppaan avulla myös vanhempi myyjä voi päivittää tietojään.

Kukaan ei ole syntynyt huippumyijäksi, mutta jokainen sellaiseksi haluava pystyy oppimaan, ja tämän oppaan avulla saat muutaman askeleen kohti huippumyijäksi tulemistä.

Tärkeimmät perusasiat

Pukeutuminen

Myyjän on käytettävä Maskun kauluspaitaa ja pukeutua muuten siististi. Kauluspaidan kanssa voi käyttää siistiä neuletta tai pikkutakkia. Yhtenäiset ja siistit myyjät luovat asiantuntevan vaikutelman.

Myymälän siisteys

Kassatiskit ja myymälä ovat kuin käyntikorttimme asiakkaille. Asiakas arvioi toimintamme tasoa hyvin pitkälle saamansa mielikuvan perusteella, joten pidetään tiskit ja myymälä kunnossa sekä siivotaan ne tarvittaessa päivittäin. Jokainen työntekijä huolehtii oman osastonsa siisteydestä niin, että tuotteet ovat esillä hyvin, kangasnäytteet ovat oikeissa vaunuissa, petauspatjat ja tyynyt ovat suorassa, esitteet ovat siisteissä pinoissa ja tavarat oikeilla paikoilla. Kun varastosta tulee siirtoja ja uusia malleja, tulee ne hinnoitella ja viedä välittömästi oikealle paikalle. Esillepanoon tulee kiinnittää huomiota. Tyylikkäästi esillä olevat tuotteet myyvät paremmin.

Myyntitavoitteet

Aseta itsellesi vuositavoite ja kuukausitavoite, johon pyrit. Sinun kannattaa pilkkoa kuukausitavoite pienempiin osatavoitteisiin, kuten viikkotavoitteisiin ja päivätavoitteisiin. Tee suunnitelma, miten pääset tavoitteisiin ja seuraa miten on mennyt. Tee muistiinpanoja onnistumisista, epäonnistumisista ja kehitysmahdollisuuksista. Näiden avulla pystyt kehittymään todella paljon!

Aktiivisuus, asenne ja oppiminen

Myyntitulokseesi vaikuttaa energisyytesi ja innokkuutesi työhön. Aktiivisella asenteella saavutat loistavia tuloksia ja asiakkaat aistivat myös asenteesi. Itsensä kehittäminen on tärkein tie huippumyymäjäksi. Analysoimalla jo käytyjä asiakaskohtaamisia pystyt oppimaan aina uutta. Menetetyn kaupan ei tarvitse aina olla huono asia, jos saat tietää miksi kauppaa ei tullut.

Myyntityötä käsittelevää kirjallisuutta sinun myös kannattaa lukea. Niistä saat hyvää tietoa ja uusia ideoita. Myyjä on parhaimmillaan eläkeiän tullessa. Oppiminen on siis pitkä tie ja kehittyä voit aina.

Muutamia kirjavinkkejä, joita kannattaa lukea: Mikko Ojasen, Pelisilmää asiakaskohtaamisiin(2010). Petteri Hakala ja Lalle Michelssonin Myynninmurtajat(2009), Mika D. Rubanovitsch ja Elina Aalto Myy enemmän – myy paremmin(2008).

Älä lannistu, vaikka kauppa jäisi saamatta. Seuraavasta tai sitä seuraavasta asiakkaasta voit saada hyvän kaupan.

Ole asiakkaan kanssa hieman hänen ”rytmiään” nopeammalla tahdilla liikkeellä. Hänen ollessa itse rauhallisuus, hän voi pelästyä liian innokasta myyjää, mutta ollessasi hieman häntä nopeampi saat hänet innostumaan.

Joukkuehenki

Ajattele myyntitiimiä joukkueeksi, joka puhaltaa yhteen hiileen yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Jokainen auttaa toista ja keskustelemalla myynnistä ja taktiikoista jokainen kehittyy. Hyvällä hengellä on positiivinen vaikutus kaikkien myyntituloksiin. Omalla hyvällä hengellä saat myös muut mukaan hyvään draiviin.

Hyvän myyjän ominaisuudet

Huippumyyjille yhteisiä piirteitä ovat

- kova ja viisas työnteko
- korkea motivaatio, hyvä stressinsietokyky
- eettisyys
- luotettavuus
- hyvät tiedot (asiakkaista, toimialasta, omasta yrityksestä, tuotteista/ palveluista)
- hyvät viestintävalmiudet – vuorovaikutustaidot (hyvät kuuntelutaidot)
- luovuus
- joustavuus
- tunneäly
- halu ja kyky oppia koko ajan uutta
- rohkeutta päättää kauppa
- taito luoda asiakkaalle juuri oikea hetki ostaa

Myynnin vaiheet

Tässä osiossa käsittelemme myynnin vaiheet. Jokainen myyntitapahtuma etenee tämän kaavan mukaan ja erottelemalla sekä analysoimalla osia pystyt kehittämään itseäsi paremmin.

1	• Ensikohtaaminen
2	• Tarvekartoitus
3	• Paras sopiva tuote
4	• Kaupan päättäminen
5	• Hinnan myyminen
6	• Lisämyynti
7	• Sopimuksen teko
8	• Jälkihoito
9	• Reklamaatiot ja hyvitykset
10	• Maksutavat

1 Ensikohtaaminen

Asiakas tekee ensimmäisten sekuntien aikana johtopäätökset myyjästä ja myymälästä. Tämän vuoksi on tärkeää, että myymälän edusta ja sisääntulo on kunnossa. Myyjänä sinun täytyy ottaa asiakas/asiakkaat vastaan ja voittaa luottamus. Asianmukainen ja siisti olemus on tärkeää. Mielekkäällä ja sopivalla alkutervehdyksellä saat asiakkaan puolellesi ja keskustelun auki.

2 Tarvekartoitus

Tarvekartoituksessa tärkeintä on saada selville mitä asiakas haluaa. Kysele asiakkaalta paljon ja anna hänen kertoa. Mitä enemmän kysyt, sitä varmemmin tiedät asiakkaan tarpeen. Selvitä millainen ratkaisu hänellä on nyt. Haluaako hän parempaa, vastaavaa tai ehkä edullisempaa.

Kun tiedä tarkkaan mitä asiakas haluaa, on helppo siirtyä esittelyyn. Asiakkaan tarvitessa monia huonekaluja lähde liikkeelle yhdestä osiosta ja hoida siitä päätös. Tämän jälkeen voit aloittaa seuraavan tuotteen ja niin edelleen. Asiakkaan on helppo tehdä isompi kauppa, jos myyjä on osannut paloitella sen sopiviksi paloiksi.

Rahoitusvaihtoehtoista voi kertoa muutaman sanan jo tässä vaiheessa. Kun olet kertonut asian ohimennen, siihen on helpompi palata päätöksen jälkeen. Muista myös voimassa oleva 12 tai 24 kuukauden koroton maksuaika, jonka avulla asiakkaalla on mahdollisuus suurempaan ostokseen.

3 Parhaan sopivan tuotteen esittely

Argumentoinnilla saat asiakkaan ostohalut heräämään. Mitä paremmin tarvekartoitus on tehty, sitä helpompaa on argumentoida kohdennetuilla asioilla. Asiakas kokee saavansa ongelmaansa juuri oikean ratkaisun eikä koe tilannetta pakkomyynniksi. Mitä useamman tuotteen esittelet, sitä vaikeammaksi ostaminen tulee. Hyvän kartoituksen avulla pystyt esittelemään vain muutaman sopivimman vaihtoehdon ja ostaminen on helppoa. Juuri oikean tuotteen löytymisen jälkeen kaupan päättäminen on helppoa eikä hinta ole este.

Esittelemisen täytyy aina aloittaa kalleimmasta sopivasta vaihtoehdosta. Jos osto todella on kiinni rahasta, on helppo lähteä laskettelemaan alas kalleimmasta kohti edullisempaa. Tämän mallin avulla myyntiesi keskimääräinen koko kasvaa ja ”alennus” tulee edullisemmasta tuotteesta eikä pumpatusta hinnasta.

Muista esitellä rajattu määrä tuotteita. Tutkitusti ihmisen työmuisti ei pysty käsittelemään enempää kuin seitsemää (+/-2) asiaa yhtä aikaan. Ihmisen ollessa vanha, luku pienenee entisestään (The Magical Number Seven, Plus or Minus Two, George Miller, Princeton University, 1956).

Muista, että oma uskominen tuotteisiin näkyy ja kun luotat tuotteisiisi olet sata kertaa vakuuttavampi. Kilpailijoiden tuotteiden tuntemus on tärkeää, koska asiakas on luultavasti kuitenkin käynyt jossain muuallakin katselemassa.

4 Kaupan päättäminen ja vastaväitteet

Sopivan tuotteen esiteltyäsi ole rohkea ja pyydä kaupan päätöstä. Kun olet pyytänyt päätöstä, ole itse hiljaa vaikka aika tuntuisi pitkältä. Jos vastaus on kieltävä, kysy niin saat tietää syyn epävarmuuteen ja voit päästä muuttamaa asiakkaan mielen. Joskus kaupan este voi olla niinkin yksinkertainen, että miten asiakas saa kannettua tuotteen kotiin. Kun vastaväite on kumottu, pyydä uudestaan päätöstä.

Joidenkin mielestä kaupankäynti alkaa ensimmäisestä ei-sanasta. Sen avulla pystytään aina tietämään syy ja päästään sen avulla lähemmäs kauppaa.

5 Hinnan myyminen

Älä koskaan tinkaa itse hintaa etukäteen tai ehdota, että voidaan katsoa alennuksia, jotta päästään kauppaan. Yli puolet ihmisistä pitää hintaa liian korkeana, oli esitetty hinta mikä tahansa. Lähes puolet taas tulevat epävarmaksi, jos hintaa lasketaan itsestään. He miettivät olisivatko saaneet vielä halvemmalla. Hinta ei ole lähes koskaan kaupan päättämisen este ja sen vuoksi turhia alennuksia ei kannata antaa. Kun kaikki pitävät saman linjan, että alennuksia ei anneta, niin asiakkaat eivät oleta sitä saavansakaan. Monille

asiakkaille on voinut tulla myös tinkimisestä tapa, jolla he koettavat josko alennuksia saisi.

Hinnan voi myydä vertailemalla, paloittelemalla sen osiin tai etujen kautta. Näitä voi myös käyttää kaikkia. Esimerkiksi tietokoneesi voi maksaa tuhat euroa ja käytät sitä korkeintaan 5 vuotta ja tämä maksaa ainoastaan 100 euroa kuukaudessa. Tuote on juuri sopiva sinulle, siinä on pestävät päälliset ja painumattomat istuintyynt.

6 Lisämyynti

Kun asiakas on saanut yhden ostopäätöksen tehtyä, on hänen kukkaronsa auki ja saat mahdollisuuden lisäkauppaan. Juuri sohvapäätöksen tehnyt voi tarvita myös sohvapöytää, mattoja, tv-tasoja, ruokailuryhmää tai vaikkapa patjoja. Seuraavan tarpeen tultua ilmi voit aloittaa prosessin kartoituskohdasta. Mutta muista, että se ensimmäinen on lyöty todellakin lukkoon. Joskus asiakas voi alkaa epäröidä, kun ostettavia tuotteita tulee likaa.

Jos asiakkaalla ei ole muita tarpeita, tulee sinun yrittää myydä ainakin tarvittavat oheistarvikkeet, kuten esim. nahanhoitoaine, tekstiilinsuoja-aine, tyynt ja peitot tai vaikkapa kesäkalusteöljyt.

7 Sopimuksen teko

Muista aina tarjota rahoitusta kertomalla hyödyt. Niitä ovat hintaturvavakuutus, (mitä ei tarvitse maksaa etukäteen), kansainvälinen maksukortti ja jatkokäytön edullisuus Maskussa.

Rahoituksen myynnissäkin voit joutua muutaman kerran torjumaan vastaväitteet, mutta ole sinnikäs ja korjaa harhaluulot.

Alennuksia ei enää tässä vaiheessa anneta. Ei vaikka asiakas kuinka pyytäisi. Hän on jo ostopäätöksen tehnyt eikä ole mitään järkeä tiputtaa katetta tässä vaiheessa.

Kirjoittaessasi sopimusta ole erityisen tarkka ja käy läpi asiakkaan kanssa, että tuotteet, määrät ja värit tulevat oikein. Kirjaa koneelle tarkkaan asiakkaan nimi, osoite, puhelinnumero ja mahdollisesti sähköpostiosoite. Merkitse myös kauppakirjaan arvioitu toimitusaika. Toimitusaikaan kannattaa laittaa hieman ylimääräistä ennemmin kuin liian vähän. Asiakkaan on paljon mukavampaa saada tuotteet ajoissa.

Jos kauppa on mennyt hyvin ja olet saanut asiakkaan luottamuksen, kannattaa asiakkaalle antaa mukaan oma käyntikortti. Voit kertoa hänelle, että kun sinä tai joku tuttusi tarvitsette huonekaluja, ottakaa yhteys minuun, niin voin hoitaa kaupat. Lähes kaikki asiakkaat, jotka ovat ostaneet sinulta ja kaikki on mennyt hyvin, haluavat tehdä myös jatkossa kauppaa kanssasi.

8 Jälkihoito

Jos haluat palvella asiakasta todella hyvin, kannattaa soittaa asiakkaalle ja kertoa väliaikatietoja tilauksesta. Myös vähän ajan päästä tuotteen saatua voit soittaa asiakkaalle ja kysellä miltä tuote on vaikuttanut. Tämän infon avulla pystymme keräämään tärkeää tietoa.

Vanhojen kauppojen seuraaminen on todella tärkeää, ja jos tietoon tulee mahdollisia myöhästymisiä, on niistä ilmoitettava välittömästi asiakkaalle. Asiakas pettyy pahanpäiväisesti, jos hänen tilaamansa tuotteet myöhästyvät.

Ota yksi päivä viikosta, jolloin hoidat vanhoja kauppvoja ja ilmoitat väliaikatietoja. Asiakastyytyväisyytesi paranee ja saat uskollisia asiakkaita itsellesi.

9 Reklamaatiot ja hyvitykset

Jokainen reklamaatio voi hyvin hoidettuna tuoda lisäkauppaa. Hoida reklamaatiot asiallisesti ja kirjaa reklamoinnin syyt ylös. Keskustellut ja sovitut asiat tulee aina kirjata kauppakirjan kommenttiriville. Kommenttiriville tulee laittaa myös asiaa hoitaneen nimi tai myyjännumero.

Reklamaatiot tehdään koneelle aina reklamaatio-ohjeiden mukaisesti. Ohjeet löytyvät jokaisesta toimipisteestä.

Tavaran ollessa myöhässä kohtuullisesti ei hyvityksiä anneta. Jos tavara on myöhässä enemmän kuin kohtuullisesti, niin hyvitämme myöhästyneen tavaran osalta 1 % tuotteen myyntihinnasta jokaiselta alkavalta myöhästyneeltä viikolta, kuitenkin maksimissaan 10 %.

Jos asiakas itse vaihtaa tai joutuu tekemään turhan käynnin myymälässä tai varastolla, hyvitetään kodin ja myymälän väliset kilometrit 0,20€ kilometritä. Matka tulee tarkastaa netin reittihausta.

Aina hyvitystä antaessa pyritään antamaan lahjakortti, mutta jos se ei käy, niin maksetaan hyvitys tilille.

Hyvitykset tulee aina tehdä myyjän omilla koodeilla. Poikkeustapauksissa voidaan käyttää kassan koodeja, mutta se on aina hyväksyttävä esimiehellä.

Rikkinäisissä tai viallisissa tuotteissa täytyy kokonaistilannetta arvioida tapauskohtaisesti. Jokaisessa tapauksessa on kuitenkin paras, jos pystytään hyvittämään niin, että asiakas pitää tuotteen. Vaihdot ja palautukset maksavat paljon enemmän. Tavaran vaihdossa täytyy aina kysyä ohjeita esimieheltä.

Kannattaa lukea ja opetella kuluttajansuojalaki Internetistä. Sen avulla mahdollisissa riitatilanteissa on helpompi toimia. Laki löytyy osoitteesta <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>

10 Maksutavat

Rahoitus on tärkeää ottaa esille jo kartoitusvaiheessa koska se voi johtaa suurempaan kauppaan. Pyritään aina tekemään asiakkaalle rahoitussopimus. Rahoitussopimus on riskittömin vaihtoehto, koska rahat saadaan pankilta heti. Myös myyjä ja Masku hyötyvät tästä vaihtoehdosta.

Jos asiakas ei halua rahoitusvaihtoehtoa, on yritettävä saada asiakkaalta koko maksu heti. Kolmas vaihtoehto on se, että asiakas maksaa mahdollisimman suuren käsirahan heti ja loput ennen toimitusta tai noutoa. Käsirahan osuus kauppasummasta on aina vähintään 20 %.

Neljäs vaihtoehto on antaa lasku mukaan. Muista kuitenkin se, että tavaraa ei saa toimittaa tai noutaa ennen kuin koko kauppasumma on maksettu. Yrityskaupoissa voi joskus tehdä poikkeuksen, mutta silloin on tarkistettava yrityksen luottokelpoisuus.

Vaihtoehto 1

- Rahoitussopimus

Vaihtoehto 2

- Koko maksu heti

Vaihtoehto 3

- 20-50% heti, loput ennen toimitusta/noutoa

Vaihtoehto 4

- Lasku (lasku maksettuna ennen toimitusta/noutoa)

Maskulta löytyy loistavat rahoitusmahdollisuudet, jotka ovat todella edullisia asiakkaille. Rahoituksen teko on myös kannattavaa ja palkitsevaa myyjälle. Muista tarjota jokaiselle asiakkaalle Tuolta ja sen kanssa joko 2 kk korotonta ja kulutonta eräpäivänsiirtoa, 12 tai 24 kk korotonta tasaeräkampanjaa. Tasaeräkampanjoissa asiakas maksaa ainoastaan 5€/kk tilinhoitomaksua. Asiakkaalle on hyvä mainita myös se, että aina kun tekee Tuohella ostoksen, sisältyy siihen 30 päivän hintaturvavakuutus. Jos sama tuote tulee ostopäivästä 30 päivän sisällä tarjoukseen, saa asiakas hakea välisummaan korvauksen. Tämä tarkoittaa tosiaan sitä, että jos asiakas ottaa 2kk eräpäivänsiirron, hän voi ainoastaan voittaa tehdessään rahoitussopimuksen.

Myydyimpien tuotteiden ominaisuuksia ja niiden hyötyjä

Myyjän on hyvä tietää tuotteista tarpeeksi, jotta pystyy perustelemaan asiakkaalle tuotteen hyötyjä. Tähän osioon on sisällytetty eniten myytävien tuotteiden tietoja muistin tueksi.

Sohvat ja lepotuolit

Päällysmateriaalit

Tuotteen kestävyys kannalta on erityisen tärkeää pintamateriaalin laatu. Kartoittamalla asiakkaan käytön ja mieltymykset, pystyt tarjoamaan hänelle juuri sopivan kankaan tai nahan. Osa kankaista on hyviä kulutuksen kestoltaan, pestäviä, sopivat allergikoille ja jne. Tutustu päällysmateriaaleihin hyvin, niin pystyt tarjoamaan asiakkaalle hänelle sopivimman tuotteen. Nahkasohvia myydessä on aina hyvä mainita se, että nahka on luonnontuote, joka aina venyy jonkin verran.

Pohjanmaan Kaluste Oy



Pohjanmaan Kaluste Oy on suomalainen sohva valmistaja Kurikasta. Osa malleista valmistetaan Virossa. Pohjanmaan Kalusteen tuotteissa on kestävä 18mm koivuvaneri- ja mäntypuurunko 20 vuoden runkotakuulla. Istuinosaat ovat kylmävaahtoa, mikä takaa painumattomuuden. Osaan tuotteista on valittavissa Sandellan muotoonvaletut kylmävaahtoistuimet, joissa on 10 vuoden painumattomuustakuu. Sohvilla käytetään pehmusteiden alla karkaistuja no-zag-teräsjousia tai pystyspiraalijousia. Pohjanmaan sohvilla on hyvä istuinmukavuus ja istuinsyvyys ei ole liian suuri.

Luonto-malliston tuotteet ovat ensimmäiset ekologiset sohvut. Niiden materiaalit ovat kierrätettäviä, kierrätysmateriaaleista valmistettuja tai 100-prosenttisen orgaanisia. Hyvää lisätietoa Pohjanmaan Kalusteen extranetistä, kysy tunnuksia esimieheltäsi.

Ekornes Oy



Ekornes on norjalainen yritys, joka tekee erittäin laadukkaita sohvia ja tv-tuoleja. Maskun Kalustetalolla on yksinoikeus Ekornesin tuotteisiin Suomessa. Ekornesin stressless-tuotteet ovat parhaimpia mukavuudeltaan. Tuotteiden suunnittelussa on pääpaino istuinmukavuudessa.

Ekornesin mekanismituotteissa on vahva putkirunko ja muotoonvaletut kylmävaahtopehmusteet. Tuolien ja sohvien sisämekanismeilla on 10 vuoden takuu.

Stressless-tuotteissa on liukujärjestelmä, mikä reagoi nopeasti ja pehmeästi kehon liikkeisiin. Tuotteissa oleva niskatuki säätyy automaattisesti kallistuessa ja takaa television katselun ja lukemisen. Ristiselän tuki on synkronoitu niskatuen kallistuksen kanssa. Unitoiminnon saa päälle helpolla säätöliikkeellä. Ekornesin vahvuuksiin kuuluu myös samasta tuotteesta saatavat eri koot ja laajat tuoteperheet. Lisätietoja kannattaa katsoa www.ekornes.fi sivuilta.

Bellus



Belluksen sohvista ja lepotuoleista löytyy tukeva koivuvaneri-/havupuurunko ja kestävät kylmävaahtoistuimet. Kylmävaahtoistuimet takaavat painumattomuuden ja kestävä runko ei petä. Istuimissa käytetään no-zag jousia istuinmukavuuden lisäämiseksi. Istuintyynyihin voi myös valita memory-foam täytteet. Kangasvaihtoehtoja on todella paljon ja tuotteita on tilattavissa myös laaduikkailla nahoilla.

Patjat

Ekornes Svane® Intelligel®



Intelligel® ei puristu painon alla kokoon, vaan kun yksi kenno kuormittuu, kuormitus jakautuu viereisten kennojen kesken. Intelligeelin avulla kehoon ei kohdistu painetta. Geelin avulla olkapäät ja lantio painuvat juuri sopivasti selkärangan ollessa suorana. Patja tukee kehoa makuuasennosta riippumatta ja mukautuu välittömästi, vaikka asentoa vaihtaisi. Patjoissa on 15 vuoden takuu materiaali- ja valmistusvirheiden osalta. Intelligel® on myös materiaalina kestävä, palautuu alkuperäiseen muotoonsa erittäin kauan eikä sisällä allergisoivia aineita. Patjoihin on valittavissa useita vaihdettavia verhoiluja.

Ekornes Svane® joustinpatjat



Excellent patjassa on PluraSone® vyöhykkeisiin jaettu pussijousijärjestelmä, mikä tekee hartioden ja lantion lähellä olevista alueista erityisen pehmeitä. Tämän ansioista selkäranka on suuremmassa. Patjassa on myös DuoSystem® järjestelmä, jonka avulla toinen puoli patjasta on jäykkä ja toinen pehmeä. Näihin patjoihin on valittavissa erilaisia vaihdettavia verhoiluvaihtoehtoja.

Unico Permafit™



Permafit™ 300 ja 500 patja on laadukas pussijousipatja. Tästä patjamallistosta löytyy varmasti jokaiselle sopiva patja. Patjan etuna on myös muunneltavuus, jolloin se on sopiva kymmenenkin vuoden päästä. Asiakas voi valita kolmesta eri jäykkyydestä S, L tai XL:n. Jokainen patja on valmistettu siten, että patjan voi kääntää ylösalaisin ja kovuus muuttuu. Tämän lisäksi sen voi kääntää vaakasuunnassa, jolloin hartianseutu muuttuu jäykemmäksi tai pehmeämmäksi. Permafit™ 100 patjassa on valittavissa myös kolme jäykkyysvaihtoehtoa ja siinä on viisivyöhykkeinen pussijousitus, jolla lantio ja hartianseutu saadaan sopivasti painumaan. Kaikki Permafit™ patjat ovat täysin kotimaisia.

Bellus



Belluksen patjoissa on laadukas viisivyöhykkeinen pussijousitus ja valittavissa on kolme eri jäykkyyttä. Patja on laatuunsa nähden edullinen ja ulkonäkö erittäin hieno. Belluksen patjojen vahvuus on myös todella laajat verhoiluvaihtoehdot. Verhoiluksi voi valita kaikki samat kankaat kuin sohviinkin.



Ruokailuryhmät

Pohjanmaan Kaluste Oy / Sanwood

Pohjanmaan Kalusteen ruokailuryhmät ovat laadukasta massiivikoivua. Tuotteet ovat laadukkaita ja erittäin viimeistelyjä. Pohjanmaan Kalusteen kaikki ruokailuryhmät valmistetaan Virossa.

Trewood Öu

Trewoodin ruokailuryhmät ovat massiivikoivuisia ja huippulaatuisia. Ryhmät ovat täydellisesti räätölöitävissä puun henkeä ja ominaisuuksia kunnioittaen. Tuotteet ovat arvokkaampia kuin Pohjanmaan ruokailuryhmät. Valmistus tapahtuu Virossa.

Puumix Oy

Puumix Oy:ltä löytyy todella laadukkaat massiivikoivuiset ruokailuryhmät. Tuotteet sopivat asiakkaalle, joka haluaa laatua ja kestävyyttä. Tuotteet ovat valmistettu osittain Virossa.

Öljytyt tammiryhmät

Tammiset ruokailuryhmät ovat massiivipuuta ja kestävät kovaa käyttöä. Tammikalusteissa ei ole lakkapintaa, joka antaa niille ominaisen ilmeen sekä sen, että niissä eivät näy naarmut ja kolhut. Tammiset kalusteet vaativat öljykäsittelyä, jotta puu ei kuivu. Kalusteiden etuna on myös se, että ne voi sävyttää halutessa sävyöljyllä ja niitä pystyy hiomaan.

Kaukoidän tuontiryhmät

Kaukoidästä tuotavat ruokailukalusteet ovat yleisesti edullisia ja siistin näköisiä. Pöydät ovat usein petsattua kumipuuta, joissa näkyy naarmut ja kolhut.

Tuoleja tuodaan myös paljon Kaukoidästä ja hieman kalliimmat tuolit ovat laadukkaita.

Lopuksi

Oikea asenne on tie menestyksen!

Jos mieleesi tulee parannus-/kehitysehdotuksia perehdytykseen tai tähän työhön ilmoita siitä henkilöstöpäällikölle.



MASKU

www.masku.com

Perehdytyslista



Työntekijän nimi:

Perehdyttäjä:

Toimenpiteet	Suoritettu	Perehdyttäjä
Saapuminen		
Uuden työntekijän vastaanottaminen		
Perehdytyslistan läpikäynti		
Myyvälän ja työkaverien esittely		
Organisaation esittely		
Varmistus, että tulokkaalta löytyy perehdytyskansio sekä tuoteopas		
Työhöntulon jälkeen		
Turvallisuusmääräykset		
Työssä tarvittavien ohjelmistojen perehdytys ja oppaan antaminen		
Yrityksen perustietojen osaaminen		
Myyjä ja sähköpostitunnusten teko		
Työvaatteet		
Tuotteiden perehdytys		
Sohvat ja nojatuolit		
Patjat ja sängyt		
Ruokailuryhmät		
Vitriinit, tasot, lipastot ja sohvapöydät + muut		
Kuukauden kuluttua saapumisesta		
Perehdytyslistan asioiden osaamisen tarkastus		
Keskustelu perehdyttämisen onnistumisesta		
Perehdytyksessä ilmenneiden kehitysmahdollisuuksien kirjaaminen		