



Etätyöskentelyn vaikutus myyntineuvottelijan työhön

Ville Leskinen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Etätyöskentelyn vaikutus myyntineu- vottelijan työhön

Ville Leskinen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2020

Ville Leskinen

Etätyöskentelyn vaikutus myyntineuvottelijan työhön

Vuosi 2020 Sivumäärä 46

Päiväkirjamallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää juuri perustetun ryhmän suunnittelemaa markkinatutkaa. Markkinatutkan tavoitteena on luoda alusta, josta myyntineuvottelijat löytävät helposti tietoa kilpailijoista ja heidän tuotteistaan. Koronaviruksen takia opinnäytetyön tavoite muuttui tarkasteluksi myyntineuvottelijan kykyyn muuntautua etätöihin sekä havainnoida etätöihin liittyviä mahdollisuuksia ja haasteita.

Havainnointimenetelmänä seurasin kymmenen viikon ajan omaa työtäni ja pidin asiasta päiväkirjaa. Viikon alussa loin selkeän tavoitteen, jota tarkkailin tulevalla viikolla ja viikon lopuksi tein pidemmän viikkoanalyysin, jossa käytin teoriaa tukena. Teorialähteinä toimi e-kirjat sekä erilaiset blogitekstit myyntiin liittyen. Teorian tavoitteena oli tukea omia havaintojani sekä auttaa kehittämään omia työskentelytapojani.

Päiväkirjamaisen opinnäytetyön tärkeimpänä havaintona huomattiin, että omien työskentelytapojen kehittäminen paransi myyntineuvottelijan tuloksia myynnillisesti, kuin myös muiden tilastojen osalta. Toimeksiantajayritykselle opinnäytetyö antaa ideoita, miten konttorilla voitaisiin jatkossa hyödyntää etätöissä hyväksi havaittuja työskentely- ja taukotapoja. Ulkoilmassa järjestettävät tiimipalaverit ovat yksi hyvä kehitysehdotus tulevaisuuteen.

Asiasanat: Etätyö, itsensä johtaminen, vakuutusyhtiö

Ville Leskinen

How remote work affects a salesperson's work

Year 2020

Pages

46

The purpose of this diary thesis was to develop a company's market radar. A market radar is a platform where sales personnel can easily find information about competitors and their products. Because of the corona virus the purpose of this thesis changed. The new purpose was to observe what kinds of challenges a salesperson has in remote work and what kind of opportunities it offers.

For ten weeks I followed my work and maintained a diary. In the beginning of the week I created an objective for the week which I monitored and wrote in my diary. At the end of the week I created a longer weekly analysis where theory was also used. E-books and blog texts were sources. The purpose of the theory was to back up a salesperson's writing and help to develop the author's present work habits.

As a concrete result of this thesis, it was noticed that by developing a salesperson's personal work habits in remote work the salesperson increased his financial results and also improved other statistics. This thesis report offers the commissioning company ideas on how to utilize work habits learned during remote work after a return to the office. For example, team meetings can be held outdoors in the summer.

Keywords: Remote work, self-management, insurance company

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Organisaation ja myyntineuvottelijan nykytilanne	7
2.1	Työtehtävät ja osaaminen.....	7
2.2	Sidosryhmät	9
2.3	Vuorovaikutustaidot	11
2.4	Kehittäminen	11
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet.....	12
3	Päiväkirjaraportointi.....	13
3.1	Viikko 1	13
3.2	Viikko 2	15
3.3	Viikko 3	18
3.4	Viikko 4	21
3.5	Viikko 5	23
3.6	Viikko 6	25
3.7	Viikko 7	28
3.8	Viikko 8	31
3.9	Viikko 9	34
3.10	Viikko 10.....	38
4	Loppupohdinta	41
	Lähteet	44
	Kuviot	46

1 Johdanto

Vakuutusala Suomessa on tällä hetkellä erittäin kilpailtu. Suurimpina yhtiöinä vakuutusosalalla Suomessa ovat Pohjola, LähiTapiola sekä If vakuutusyhtiö. Suomesta löytyy myös muita pienempiä yhtiöitä, kuten esimerkiksi Turva. Yhtiöt kilpailevat toisiaan vastaan erilaisilla alennuksilla, tuotteiden kattavuudella ja palvelun laadulla. Organisaatiot pyrkivät olemaan toistensa edellä ja kehittävät palveluitaan jatkuvasti. Näin ollen myös kilpailijoiden seurannan ja havainnoinnin tulee olla kehittyntä vakuutusyhtiöissä.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii vahinkovakuutusyhtiö. Yritys vakuuttaa yksityisasiakkaita, yritysasiakkaita sekä suuryritysasiakkaita. Toimeksiantajayritys on Suomen vakuutusalan isoimpia yrityksiä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tarjota työnantajalle kehittyneemmän työkalun, joka tukee etenkin myyntineuvottelijoiden työtä.

Olen toiminut vakuutusyhtiössä myyntineuvottelijana 2,5 vuotta. Tärkein tehtäväni myyntineuvottelijana on lisämyynnin tekeminen yksityisasiakaspuolella. Muita työtehtäviä minulla on lähitukena toimiminen, jossa opastan uusia työntekijöitä. Toimin myös kilpailijahavaintoryhmässä, jonka tavoitteena on luoda asiakasneuvojille ja myyntineuvottelijoille alusta, josta löytyy helposti ajankohtaista tietoa kilpailijoiden tuotteista.

Tavoitteena tulevan seurannan osalta on kehittää markkinatutkaa sekä tarkastella omaa työtäni laajemmin. Käytän aikaa tähän 10 viikkoa aloittaen 10.2. ja lopettaen pääsiäisviikon jälkeen 19.4. Tarkkaa aikataulua minulla ei viikoittaiselle työlle ole, mutta ajatuksena on, että viikon alussa kerron viikon tavoitteet ja raportoin päivittäin lyhyesti ja viikon loppuksi pidemmän analyysin aiheesta.

2 Organisaation ja myyntineuvottelijan nykytilanne

2.1 Työtehtävät ja osaaminen

Tärkein työtehtäväni on proaktiivinen lisämyynti asiakkaillemme. Olemme yhteydessä puhelimitse asiakkaisiimme, jotka ovat tulleet meille asiakkaaksi esimerkiksi verkkokaupan tai auto liikkeen kautta. Kontaktoimme myös muita olemassa olevia asiakkaita esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakas on muuttanut maistraatin tietojen mukaan tai heihin ei ole oltu yhteydessä pitkään aikaan. Tarkistamme puheluissa, onko asiakkailta tullut kysymyksiä tai muutoksia elämäntilanteeseen ja ovatko vakuutukset oikeanlaisia hänelle. Käymme läpi myös muut asiakkuuteen liittyvät asiat, kuten esimerkiksi laskutuksen ja markkinointipostin.

Lisämyynnin tekeminen on siis tärkein osa päivittäistä työtäni. Ensimmäinen kontakti asiakkaaseen tulee buukkipuhelun kautta. Tämän puhelun tarkoituksena saada rakennettua asiakkaaseen luottamus sekä sopia hänen kanssaan uusi aika, jolloin asiakkaan vakuutusturva saataisiin rauhassa käytyä läpi. Tässä puhelussa on hyvä saada kerättyä perustietoja asiakkaasta. Näitä ovat esimerkiksi keitä perheeseen kuuluu tai mitä muita vakuutuksia asiakkaalla tällä hetkellä on. Tykkään itse sopia asiakkaan kanssa tarkan ajan, jotta vastausprosentti olisi hyvä.

Seuraavassa puhelussa, kartoitamme asiakkaan elämäntilannetta ja nykyistä vakuutusturvaa. Kartoituspuhelun tarkoituksena on avoimia kysymyksiä käyttämällä hahmottaa asiakkaan elämäntilanne ja tätä kautta tarjota hänelle oikeanlaista vakuutusturvaa. Keskustelun aikana minulla on tarjoussovellus auki, johon saan samalla lisättyä tarvittavia tietoja. Puhelun päätteeksi on aina hyvä kysyä kauppaa, mutta isojen pakettien kohdalla sovimme tarkan ajan, milloin kontaktoin asiakasta seuraavan kerran.

Kaupanpäätämispuhelun tarkoituksena on saattaa kauppa maaliin. Kartoituspuhelun aikana kerätyt havainnot asiakkaan kommenteista tulevat usein tässä kohtaa hyödylliseksi, jos asiakas esimerkiksi vetoaa vakuutuksen hintaan. Tässä kohtaa on hyvä muistuttaa asiakasta, että viime keskustelun perusteella näit tämän turvan tärkeänä ja se puuttuu sinulta tällä hetkellä. Kaupanpäätämispuheluissa voidaan päätyä kokonaispaketin siirtämiseen tai esimerkiksi vain muutaman vakuutuksen siirtämiseen meille.

Yllä on kuvattuna perinteinen asiakaspolku. On hyvä kuitenkin tiedostaa, että joidenkin asiakkaiden kanssa tuo polku voidaan myös yhden puhelun aikana käydä kokonaan lävitse. Näitä ovat yleisesti ottaen yhden tai kahden vakuutusturvan keskustelut.

Normaali työpäiväni ja viikkoni rakentuu buukkipuheluihin sekä niistä tuleviin kartoitus- ja kaupanpäätämispuheluihin. Yleisesti ottaen alkuviikolla vastailen asiakkaiden sähköposteihin sekä hoidan edellisen viikon asiakkuudet loppuun. Usein myös alkuviikosta asiakaskontakteja tulee määrällisesti enemmän, koska mitä pidemmälle viikko menee, sitä pidemmiksi puhelut yleensä venyvät. Tähän syynä on kartoitus- ja kaupanpäätämispuhelut, jotka keskittyvät yleisesti ottaen viikon loppupuolelle. Normaalisti minulla kuuluu viikkoon myös tiimin kanssa muutama palaveri, jossa käymme edellisen viikon onnistujia lävitse, sekä perjantaisin järjestettävä tiimipalaveri, jossa käydään isoimmat asiat lävitse. Näitä voivat olla esimerkiksi tulevat uudistukset tai yhteiset koulutustapahtumat.

Työtehtäväni ovat 2,5 vuoden aikana pysyneet melko lailla samoina. Ensimmäiset 3 kuukautta olivat minulla perehdytystä, jossa harjoittelimme niin asiakaspalvelupuolen töitä, kuin myös nykyistä myyntineuvottelijan työtä. Erilaiset luottamustehtävät kokemuksen karttuessa tuovat mielekkyyttä työhön ja motivoivat itseäni kehittymään nykyisessä työssäni. Näitä luottamustehtäviä ovat muun muassa lähitukena toimiminen uusille työntekijöille sekä erilaisiin kehitysryhmiin osallistuminen. Tästä esimerkkinä on juuri opinnäytetyössä käsiteltävä markkinatutkan kehittäminen.

Myyntityö on jatkuvaa itsensä kehittämistä ja tätä teemme työssämme jatkuvasti. Erilaiset koulutukset ja lähiesimiehen valmennukset ovat isossa osassa kehittymisessä. Niistä on pyritty tekemään mahdollisimman yksilöityjä, jolloin jokainen työntekijä pystyy parhaiten vaikuttamaan omaan kehittymiseen. Näitä asioita seuraamme myös kuukausittain esimiehen kanssa käytävässä statuskeskustelussa. Myös uusien työkalujen kehittäminen mm. (kilpailijahavaintoryhmä) tukee tätä kehitystä.

Jokainen myyjä on erilainen, eikä heitä voi laittaa samaan muottiin, vaan jokaisella on omat vahvuusalueensa, joita voi hyödyntää asiakkaiden kohtaamisessa. Suurin osa työajasta menee keskustellessa asiakkaiden kanssa puhelimesta, joten sosiaaliset taidot korostuvat eritoten. Myyjän tulee saada luotua asiakkaaseen luottamus puhelimen välityksellä olemalla läsnä sekä olemalla kiinnostunut asiakkaasta. Mukautuminen erilaisiin ihmisiin ja elämäntilanteisiin on myös tärkeässä osassa työtä tehdessä.

Käytämme työssämme erilaisia järjestelmiä, joten myös niiden hallitseminen on erittäin tärkeää, koska ne ovat käytössä melkein aina samaan aikaan, kun keskustelemme asiakkaiden kanssa. Tärkeimpinä työkaluina työssämme on vakuutusten laskemiseen käytettävä järjestelmä. Sen kautta saamme laskettua asiakkaalle vakuutusehdotuksen, jonka sitten lähetämme hänelle. Järjestelmä antaa meille melko vapaat kädet tarjousta laskiessa. Toinen tärkeä järjestelmä asiakaskontakteissa on asiakkuudenhallinta, jonka avulla näemme nykyisen sopimuksen sekä asiakkaan tiedot. Näitä tietoja on hyvä hyödyntää esimerkiksi, kun tunnistamme asiakasta puhelun alussa.

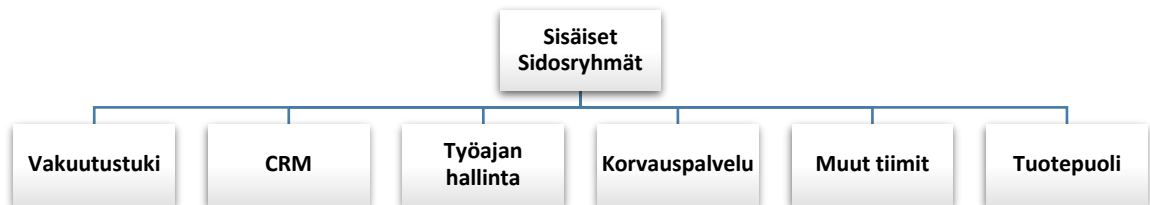
Vaikka olen kehittynyt paljon reilun kahden vuoden aikana työssäni, niin tuntuu, että minulla on edelleen paljon kehitettävää ja opittavaa. Erityisesti asiakkaan oivalluttamisessa sekä tarpeen luomisessa monissa kontakteissa huomaan paljon kehitysvaraa.

Olen omassa työssäni sisäistänyt jo monet asiat sekä huomannut paljon kehitystä esimerkiksi kauppojen päättämisessä. Olen oppinut herättämään asiakkaiden kiinnostuksen sekä kartoittamaan heidän nykyistä elämäntilannettaan kattavasti. Etenkin omaisuuden vakuuttamisessa pystyn hyvin perustelemaan tietyn turvan tarpeen, kun sitä tarjoan asiakkaalle. Pystyn myös muokkaamaan omaa tyyliäni asiakkaiden mukaan ja tätä kautta viemään keskustelua eteenpäin. Tykkään tutustua uusiin ihmisiin ja se on minun suurin vahvuuteni myyjänä. Puheluissani usein välittyy aito kiinnostus asiakasta kohtaan. Esimieheni on myös todennut, että aidosti kuuntelen asiakasta ja osaan ottaa asiakkaan mainitsemia asioita esille myöhemmin keskustelussa. Uskon, että myös asiakkaat huomaavat tämän ja sen kautta luottamus meidän välillä rakentuu puhelun edetessä.

Olen pienestä pitäen urheilut ja oppinut sitä kautta hyvä henkisen kilpailuvietin, joka ajaa minua myös työelämässä koko ajan eteenpäin. Halu kehittyä ja olla parempi myyjä on suuri, joka näkyy työssäni haluna ottaa vastaan mahdollisimman paljon uutta oppia sekä kokeilla niitä käytännön työssäni. Tulevaisuutta ajatellen minulla on suuri halu edetä nykyisessä firmassa, mutta tiedostan, että se vaatii vielä paljon kehitystä nykyisessä toimenkuvassa.

2.2 Sidosryhmät

Sisäisistä sidosryhmistä tärkeimpinä näen muut myyntitiimit sekä tuoteryhmät. Vaikka kilpailemme myös tiimien kesken työssä, niin jaamme myös paljon tietoa ja taitoa keskenämme työpäivän aikana. Heidän kauttaan saa myös hyviä huomioita erilaisista kampanjoista ja tavoista toimia asiakkaiden kanssa. Tätä tukevat myös yhteiset palaverit myyntitiimien kanssa. Tuoteryhmät kehittävät tuotteitamme ja osaavat myös antaa vinkkejä myyntineuvotteluihin. He myös tekevät kilpailijavertailua, joka tukee työtämme. Vakuutustuen kanssa viestitellämme viikoittain. He osaavat neuvoa vaikeimmissa asioissa sekä tehdä isompia muutoksia laskutukseen tarpeen vaatiessa. Tässä kuvattuna alla kuviossa 1 sisäiset sidosryhmät.



Kuvio 1: Sisäiset sidosryhmät

Ulkoiset sidosryhmät keskittyvät työssämme pitkälti myyntiin ja liideihin. Autoliikkeiden ja katsastuskonttorien kautta saamme tuotettua paljon lisämyyntiä erilaisten keskittämisetujen kautta. Ammattiliittojen kautta saamme paljon liidejä, joista on mahdollisuus saada isojaakin kokonaisuuksia meille. Asiakkaiden tiedot tulevat meille asiakashallintaan, jonka kautta kampanja muodostuu. Tämän jälkeen soittokoneemme soittaa asiakkaita lävitse ja yhdistää vaapaalle myyntineuvottelijalle.

Tärkeitä ulkoisia sidosryhmiä yritykselle ovat myös muut vakuutusyhtiöt sekä asiakkaat. Toiset vakuutusyhtiöt ja asiakkaiden toiminta sekä reagointi markkinoilla vaikuttavat myös meidän tapaamme toimia sekä ajavat organisaatiota kehittämään omia tuotteitaan ja toimintatapojaan. Ulkoiset sidosryhmät kuvattu alla kuviossa 2.



Kuvio 2: Ulkoiset sidosryhmät

2.3 Vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutustaidot ovat myyntityössä erittäin tärkeitä niin tiimin kuin myös asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa. Työkaverit ja asiakkaat, ovat kaikki erilaisia henkilöitä, joiden luottamus tulee ansaita vuorovaikutustaidoilla. Työkaverien kanssa vuorovaikutusta tapahtuu päivittäin. Tiimin yleinen ilmapiiri on tärkeä, koska mielestäni myynti on osittain myös fiilis-pohjaista työtä. Kun ympärilläsi on hyvä henki, niin myös työnteko on mukavampaa ja sitä kautta juttu luistaa asiakkaan kanssa paremmin. Toinen tärkeä asia on uskallus pyytää apua tiimikavereilta sekä myös itse osata neuvoa tarpeen vaatiessa muita.

Työpäivä kuluu pääasiassa asiakkaiden kanssa keskustellessa, missä vuorovaikutustaidot nousevat erittäin isoon osaan. Tilanteen hahmottaminen ja omien sanavalintojen muokkaaminen juuri oikeanlaiseksi pienessä hetkessä vaativat paljon harjoittelua. Keskustelun tulisi olla myynnissä luonnollista eikä vain tuote-esittelyä.

2.4 Kehittäminen

Myyjänä minulla on jatkuvasti tavoitteena kehittyä paremmaksi ja meillä on esimieheni kanssa sovittuna selkeä polku, jota yhdessä seuraamme. Tavoitteenamme on tällä hetkellä valmennusten kautta vähentää ns. hukkapuhelujen määrää eli saisin herätettyä useamman asiakkaan kiinnostuksen vakuutuksiin.

Tällä hetkellä minulla ei ole muita isompia projekteja käynnissä, paitsi kilpailijahavaintoryhmän kanssa tehtävä markkinatutka. Tähän projektiin on valittu yrityksen lisämyyntitiimeistä edustaja, jonka tehtävänä on olla kehittämässä tutkaa sekä toimimaan oman tiimin ja kilpailijahavaintoryhmän välissä linkkinä.

Tällä hetkellä markkinatutkan osalta tilanne on, että keräämme tiimeittäin havaintoja viikoittain ylös ja esimiehemme lähettää ne eteenpäin. Loppuviikosta saamme päivitetyn excel -taulukon, jossa nämä havainnot ovat tiivistetysti kerrottuna. Tässä kohtaa emme ole tarkemmin määritelleet minkälaisia havaintoja olisi tarkoitus kerätä.

Ryhmä on perustettu pohtimaan juuri näitä asioita. Olemme onnistuneet jo luomaan Viima nimiseen sovellukseen alustan, johon näitä havaintoja myyntineuvottelijat ja asiakaspalvelijat voivat lisätä. Eri vakuutusyhtiöt näkyvät sovelluksessa eri väreillä, jotta huomiot näkyisivät meille helpommin. Tutkan tavoitteena on helpottaa myyntineuvottelijoiden työtä esimerkiksi kilpailutilanteissa toista vakuutusyhtiötä vastaan. Pyrimme ryhmän kanssa pohtimaan selkeitä suuntaviivoja, jotta sovellusta olisi mahdollisimman helppo käyttää.

Tämän kymmenen viikon aikana tavoitteena on löytää erilaisia suuntaviivoja markkinatutkalle sekä pohtia myös minkälaisia muita hyötyjä tällä sovelluksella voisi olla tulevaisuudessa organisaation työntekijöille.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Tavoitteenani opinnäytetyön aikana on kehittää markkinatutkaa, jotta siitä tulisi hyvä työkalu tukemaan myyntineuvottelijoiden työtä. Markkinatutka on vasta alkuvaiheessa, joten erilaisten suuntaviivojen vetäminen tämän opinnäytetyön avulla helpottaisi ryhmän toimintaa sekä toisi toimeksiantajayritykselle lisäideoita markkinatutkan hyödyntämiseen. Markkinatutkaa en kuitenkaan päivittäin kehitä ja pohdi, joten pyrin tässä opinnäytetyössä tutkimaan nykyisiä työskentelytapojani ja pohtimaan niiden muokkaamista sekä raportoida niiden vaikutuksista omaan työskentelyyni.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1

Aloitan viikkoraportoinnin yhdestä tärkeimmästä myyjän taidosta eli mielenkiinnon herättämisestä ja puhelun aloituksesta. Tämä valinta osuu hyvin myös omaan viikkorytmiini, koska olin sairauslomalla melkein koko viikon, joten oma kalenterini oli melko tyhjänä tulevalle viikolle. Soitamme yleensä asiakkaillemme yllättäen ja puhelun ensimmäiset 10 sekuntia ovat erityisen tärkeitä. Soiton syyn tarkoitus ja asiakkaan sitouttaminen seuraavaan puheluun on ensi arvoisen tärkeää. Huomioin tällä viikolla myös yhtä päiväkirjaopinnäytetyöni aihetta eli markkinatutkaa hieman palaverin muodossa.

10.2. Maanantai

Tämä maanantai oli erilainen yleiseen viikkorytmiini verrattuna. Viime viikon sairastelu vaikutti kalenteriini sekä koulun esittelyseminaari hieman lyhensi työpäivää. Maanantai on usein itsellä täynnä kaupan päättämispuheluita sekä viikonlopun aikana tullessiin viesteihin vastaamista. Tavoitteena on saada päätettyä edellisen viikon työt ja käynnistää viikko hyvällä myynnillä. Maanantaihin sisältyi paljon asiakkaiden kysymyksiin vastailua sekä laskujen korjaamista, koska edellisellä viikolla oli tullut saatettua paljon vakuutuksia voimaan.

11.2. Tiistai

Pyrin usein buukkaamaan edeltävällä viikolla tiistaille paljon kartoituspuheluita. Tällä viikolla näin ei ollut vaan kalenterini oli tyhjä, joten päivä meni paljolti buukkaamiseen. Sainkin sovittua paljon kartoituspuheluita seuraavalle parille päivälle. Asetin itselleni sovitut buukit ylös ja seuraan viikon loppuun asti, kuinka hyvin sain mielenkiinnon herätettyä.

12.2. Keskiviikko

Tänään meillä on markkinatutkan palaveri muiden projektissa mukana olevien kanssa. Valmistauduin palaveriin tiedustelemalla omasta tiimistäni mielipiteitä ja palautteita, miten he ovat kokeneet markkinatutkan ja onko heillä tullut ideoita tai ajatuksia. Palaveri käytiin Microsoft

Teams nimisen sovelluksen välityksellä. Espoon puolelta meitä osallistui kolme henkilöä omilta koneiltaan ja Turun päässä oli seitsemän henkilöä kokoushuoneessa mukana.

Palaverissa kävimme läpi meidän omia tuntemuksiamme markkinatutka-alustasta sekä minkälaisia haasteita olimme mahdollisesti havainneet. Pohdimme muun muassa eri huomioiden kommentointia ja miten saisimme paremmin nostettua tärkeitä ajatuksia ylös alustalla.

13.2. Torstai

Yleisesti torstait ovat monipuolisia päiviä erilaisten puheluiden välillä. Kartoituspuheluita alkuvuikosta tulleista buukeista, kaupan päättämispuheluista sekä hieman jo valmistautumista seuraavaan viikkoon buukkausten kanssa. Tietyllä tapaa nämä ovat erittäin mukavia, mutta samalla myös haastavia, koska erilaisten puhelutyyppeiden kanssa pallottelu vaatii harjoittelua.

Alkuvuikosta saatujen buukkausten osumisprosentti oli hyvä, joten päätin kuunnella hieman näitä ja tehdä havaintoja, joita nostan tulevassa viikkoanalyysissä enemmän ylös.

14.2. Perjantai

Perjantait käynnistyvät meillä aina tiimipalaverilla tai sitten noin tunnin itseopiskelulla. Käymme palaverissa läpi viikolla esiin nousseita aiheita sekä keskustelemme tulevista viikoista. Näissä palavereissa, myös erilaiset luottamushenkilöt tuovat terveisiä ja nostoja muulle tiimille. Esimerkiksi itse nostan esiin markkinatutkan kautta tulleita hyviä vinkkejä. Tiimipalaveri on myös hyvä paikka tuoda omia nostoja ja mielipiteitä esiin ja keskustella niistä tiiminä.

Tämä päivä oli muuten melko erilainen normaaliin perjantaihin verrattuna hyvin menneen tammikuun takia. Tiimimme oli myyntitiimeistä tehnyt parhaan tuloksen tammikuussa ja palkintona oli pidempi lounas yrityksen tarjoamana sekä pari tuntia palkallista vapaata. Tällaiset pienet palkitsemiset ja huomioinnit ovat tärkeä osa myyntityötä. Ne motivoivat myyjiä tekemään parempaa tulosta sekä kehittämään itseään.

Viikkoanalyysi

Viikon teemana oli siis puheluiden aloittaminen ja mielenkiinnon herättäminen. Päiväkirjaopinnäytetyö oli hyvä aloittaa juuri tällä viikolla, koska edellä mainittu asia on tärkeä osa

myyntityötä ja itsellä oli kalenteri sen verran tyhjä. Ilman mielenkiinnon herättämistä on myös erittäin vaikea tehdä tulosta.

Meillä on hyvin korostettu erilaisissa koulutuksissa ja valmennuksissa sitä, että luokaa aloitustanne itsenne näköisiä. Oman tavoitteenani on ollut luoda puhelun aloituksesta mahdollisimman rento sekä selkeä. Tavoitteenani on myydä itseni puhelun alussa, jonka jälkeen asiakkaiden kanssa käytävä keskustelu on henkilökohtaisempaa. "Hyvässä aloituksessa saa olla luova. 99% asiakkaista ei kuitenkaan muista mitä hänelle sanoit, mutta hyvä fiilis jää alitajuntaan." (Luukkanen, 2016.)

Totta kai puhelu muokkaantuu aina hieman siitä, minkälainen ihminen on luurin toisessa päässä, mutta ensimmäiset kymmenen sekuntia ratkaisevat paljon, jotta asiakas jää kuuntelemaan myös asiasi. "Hyvään myyntipuheluun ei ole yhtä ainoaa reseptiä vaan jokainen yritys on tapauskohtainen, ja niille on luotava oma tarina ja myyntikäsikirjoitus. Myyjän rauhallisuus, selkeä ulosanti ja asiallinen käytös tekevät kohtaamisesta miellyttävän sekä antavat mahdollisuuden asiakkuuden rakentamiseen." (Moisio, 2011.) Oman itsensä esille tuomisen lisäksi etenkin selkeä ulosanti on puheluiden aloituksessa tärkeää. Syy miksi soitat ja sitä kautta asiakkaan kuuntelu ovat isossa roolissa tulevaisuutta ajatellen. Jokainen soitettava asiakas ei ole potentiaalinen asiakas. Tämä voi johtua kampanjasta tai asiakkaan nykytilanteesta. Tämän vuoksi on tärkeä kuunnella asiakasta sekä tunnistaa myös nämä ns. turhat kontaktit. Väkisin buukkaaminen johtaa turhiin kontakteihin, jotka vievät niin myyjän aikaa, kuin myös jättää asiakkaalle negatiivisen kuvan yrityksestä.

Kuluneella viikolla onnistuin hyvin puheluiden aloituksissa, ja sitä kautta tuli paljon hyviä buukkeja. Kuunnellessani viikolla suoritettuja puheluita niin monissa nousi esille selkeä ulosanti sekä oman iloisen persoonani esille tuominen. Tätä kautta pääsin luomaan luottamusta asiakkaaseen ja sitoutettua hänet tulevaan kartoituspuheluun. Havaitsin myös, että sain poimittua puhelun aloituksen jälkeen tärkeitä pointteja, joita pystyin hyödyntämään tulevissa kartoituksissa.

Markkinatutkan osalta saimme tällä viikolla hyvää palautetta sekä ideoita, joiden avulla lähemme tuota kehittämään eteenpäin. Markkinatutka on vielä alkuvaiheessa, mutta toivottavasti tämän kymmenen viikon aikana onnistumme sitä viemään selkeästi eteenpäin ja saamme seurata sen edistymistä tulevina viikkoina enemmän ja konkreettisemmin.

3.2 Viikko 2

Toisella viikolla on tarkoitus keskittyä tarkemmin markkinatutkaan sekä miten kilpailijahavainnointi nykyisin yrityksessämme toimii ja minkälaisia kehitysaskelia se on ottanut oman työurani aikana. Ideana ei ole tarkastella kilpailijoiden markkinakanavissa pyöriviä mainoksia ja kampanjoita vaan minkälaisia havaintoja myyntineuvottelijat sekä asiakaspalvelijat saavat ollessaan asiakasrajapinnassa.

17.2. Maanantai

Edellinen viikko oli ollut hieman haastava myynnillisesti, mutta olin kuitenkin onnistunut myyntineuvotteluiden sopimisessa hyvin. Maanantai olikin kiireinen monien myyntineuvotteluiden sekä sähköpostien kanssa. Sain myös erittäin hyvää tietoa kilpailevasta yhtiöstä asiakkaaltani, joka siirtyikin meille arvopohjaan perustuen. Tapahtumassa oli kyse metsästäjäseuran järjestämästä kilpailusta, jossa jaettiin pisteitä eri eläinten tapon yhteydessä. Vakuutusyhtiö teki seuran kanssa yhteistyötä ja tämä nousi esiin sosiaalisessa mediassa.

18.2. Tiistai

Tiistaina keskityin enemmän markkinatutkan ideoimiseen sekä kehittämiseen yhdessä toisten myyntineuvottelijoiden kanssa. Kävimme Skypeä välityksellä läpi nykyistä pohjaa, jonne muut myyntineuvottelijat ja asiakaspalvelijat voivat havaintoja lisätä. Yritimme pohtia, miten saisimme karsittua alustalta pois epäolennaisen informaation, kuten esimerkiksi, että hävisimme autovakuutuksessa 500€. Pohdimme myös palaverissa pitäisikö markkinatutkan alustalle lisätä alue, josta myyntineuvottelijat ja asiakaspalvelijat löytäisivät helposti kilpailijavertailut tiivistetysti.

19.2. Keskiviikko

Keskiviikkona pääsin keskittymään jälleen enemmän myyntityöhön, ja minulla olikin paljon kaupan päättämispuheluita sekä myyntineuvotteluita sovittuina. Tästä tuli myös viikon paras myyntipäivä euromääräisesti.

20.2. Torstai

Torstain piti olla aivan tavallinen työpäivä sisältäen jo seuraavalle viikolle myyntineuvotteluiden varaamista, mutta yllättävä palaveri puolilta päivin muutti asiaa. Loppu päivä menikin

hieman ihmetellessä asioita. Palaverin aiheena oli muutokset Espoon puolen myyntitiimeissä. Yksi esimies palaa takaisin äitiyslomalta ja tämän seurauksena on päädytty siihen, että jokaisen tiimin esimies vaihtuu. Esimiehen sijaisena ollut henkilö siirtyy samalla toisiin tehtäviin.

21.2. Perjantai

Minulla ei perjantaille ollut sovittuna oikein myyntineuvotteluita. Aamusta meillä oli itseopiskelua aikuisten hoitokuluvakuutuksiin liittyen. Muuten keskityin sopimaan myyntineuvotteluita tulevalle viikolla, mutta tämä ei kuitenkaan hirveän hyvin sujunut. Kauppaa tuli kuitenkin suoraan puheluista hyvä määrä, joten viikosta jäi hyvä maku suuhun. Keräsin myös tiimimme mielipiteitä markkinatutkaan liittyen. Vaikka alusta on pyritty pitämään mahdollisimman yksinkertaisena niin tieto, kuitenkin tuntuu hieman vielä hukkuvan sinne.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon tavoitteena oli syventyä enemmän markkinatutkaan, mutta loppuviikon aikana tullut palaveri sekoitti aikatauluja jonkin verran, enkä päässyt uppoutumaan suunnitellulla tavalla markkinatutkaan. Pyrin tässä viikkoanalyysissä avaamaan enemmän taustoja markkinatutkaan liittyen ja minkälaisella suunnitelmalla lähdemme tuota rakentamaan.

Tähän asti olemme keränneet havaintoja tiimeittäin organisaation yhteiseen Excel taulukkoon, joka on ollut erittäin sekava. Sinne tuli paljon esimerkiksi havaintoja, joissa todetaan vain, että hävisimme auton vakuutuksessa x määrä euroja. Saimme kerran viikossa sähköpostiin Excel taulukon, jossa nämä havainnot olivat. Hintamääräiset tappiot esimerkiksi autoissa eivät juurikaan auta meitä myyntitilanteissa, koska emme myyntineuvottelijoina pysty hintaan vaikuttamaan.

Tämä epämääräinen tapa ei tukenut myyntineuvottelijoiden työtä ja sen takia yrityksessä päätettiin käynnistää projekti, jonka tarkoituksena on kehittää kilpailijahavaintoihin liittyvä tutka, joka auttaa myyntineuvottelijoiden työtä. Tavoitteena on siis luoda selkeä alusta, jonne saataisiin helposti kerättyä myyntiä tukevaa tietoa kilpailijoista. Selkeä esimerkki tämmöisestä on kilpailijoiden erilainen omavastuu tuotteessa tai pitkät jonot korvauspuolella.

Yrityksessä perustettiin tähän liittyen ryhmä, joka kasattiin ottamalla jokaisesta myyntitiimistä yksi myyntineuvottelija mukaan. Loimme Teams ryhmän, jossa keskustelemme ja jaamme ideoita. Meillä on myös säännöllisesti palavereita, joissa pyrimme nostamaan tärkeitä asioita esiin.

Jokin aika sitten organisaatiossa jaettiin esimiehille erilaisia vastuualueita, joihin he alkavat jatkossa omien tiimien lisäksi keskittymään. Viestintään keskittyneet esimiehet päättivät, että tällainen hanke olisi hyödyllinen meille myyntineuvottelijoille ja he alkoivatkin tämän perusteella kasaamaan ryhmää kasaan. Alustava ryhmä saatiin nopeasti luotua ja alustana hyödynnetään samaa alustaa mikä meillä on käytössä kehitysehdotusten kanssa eli Viima. Tämä alusta on yksinkertainen ja helposti muokattavissa.

Tässä projektissa projektiryhmä perustuu siis projektin vetäjiin eli meidän esimiehiimme ja meihin myyntineuvottelijoihin projektin jäseninä. Mäntyneva toteaa kirjassaan, että ryhmään osallistuvat kaipaavat sitouttamista projektiin, jotta he toimisivat motivoituneesti tavoitteiden saavuttamiseksi. (Mäntyneva, 2016.) Projektinvetäjät kertoivat minkälaista hyötyä projekti tuo meille myyntineuvottelijoille ja tämän takia erillistä motivointia ei tarvittu.

3.3 Viikko 3

Tämän viikon teemana keskityn oman työni tarkkailuun sekä miten tällä hetkellä aikataulutän päiviäni. Viime viikolla julkaistujen muutosten takia markkinatutkan kehittäminen oli tämän viikon jäissä. Olen huomannut, että oman työn johtaminen ja etenkin aikataulutaminen päivä- ja viikkotasolla ovat erittäin tärkeässä roolissa. Tuleva esimiehen vaihtuminen vaikuttaa myös oman työni johtamiseen, koska hän ei ole tehnyt töitä puoleentoista vuoteen ja näin ollen on varmasti tulevina viikkoina paljon perehdytyksessä uusien työvälineiden ja tapojen kanssa.

24.2. Maanantai

Viikko alkoi kiireellisesti, kun omien menojen takia jouduin vaihtamaan työvuoroni iltavuoroon ja näin ollen siirtämään ennalta sovittuja myyntineuvotteluita. Viikonlopun aikana oli tullut muutamia tarkentavia kysymyksiä asiakkailta sekä muutama vakuutusehdotuksen hyväksyminen. Työvuoron muutos vaikutti hieman suunniteltuun kalenteriini, jonka pyrin pitämään viikoittain samanlaisena työvuorojen osalta. Alkuviikosta tavoitteena on hoitaa iltatunnit alta pois, mikä tarkoittaa meillä kahta tuntia kello seitsemäntoista jälkeen. Tuo alkuillan tunti on erittäin hyvää aikaa sopia myyntineuvotteluita ja nyt jouduin kalenteriani uudelleen järjestelmään tiistain osalta jo maanantaina.

25.2. Tiistai

Päivä oli kalenterin osalta melko tyhjä ja pääsin keskittymään enemmän oman työni tarkasteluun menneen kuukauden osalta sekä sopimaan myyntineuvotteluita. Tarkastelen omaa työtäni Excel -taulukon avulla, johon keräilen parin viikon välein myyntiraportistamme myytyjä tuotteita sekä euromääriä. Näiden havaintojen pohjalta näen helposti mitä vakuutuslajeja saan myytyä ja mitkä tuotteet eivät itselle mene kaupaksi. Tämän kautta on hyvä suunnitella tulevia valmennuksia. Raportilta näemme myös mahdolliset asiakaspalautteet, tarjotut vakuutukset sekä puheaikaprocentin, joka mittaa aktiivisuuttani työpäivän aikana. Puheaikaprocentti kertyy siitä ajasta, jonka olen valmistilassa odottamassa puhelua sekä asiakkaan kanssa puhelimessa vietetystä ajasta. Yleisesti teen tämän vasta kuun vaihduttua, jonka jälkeen tutkimme sitä tarkemmin esimiehen kanssa.

26.2. Keskiviikko

Loppukuusta on tärkeä saada sovittua myyntineuvotteluita kuun alkuun sekä laskettua vakuutusehdotuksia asiakkaalle. Keskiviikko on hyvä päivä sopia uusia myyntineuvotteluita asiakkaiden kanssa, koska meillä on silloin myyntitiimien kanssa yhteisesti sovittu "soittokoneboosti". Tämä on tunnin mittainen ryöstys, jossa keskitymme kaikkia pelkästään varaamaan myyntineuvotteluita itsellemme. Tämä onnistui itseltä hyvin ja ensi kuun alku näyttää tällä hetkellä melko täydeltä jo valmiiksi kalenterin osalta.

27.2. Torstai

Tämä päivä oli itselleni myynnillisesti tällä viikolle se päivä, jolloin oli suurimmat potentiaalit tehdä paljon kauppaa. Olin sopinut muutaman ison kaupan päättämispuhelun ja pyrkinyt rauhoittamaan päivän muuten itselle rennoksi. Tavoitteenani näinä päivinä on jättää puolituntia ennen soittoa vapaaksi sekä tuleva tunti puhelun perään. Näin saan rauhassa valmistautua puheluun, soitan varmasti sovittuun aikaan, enkä kiirehdi puhelun aikana tuijottaen kalenteria ja seuraavaa sovittua soittoa.

28.2. Perjantai

Aamu alkoi perinteisesti tiimipalaverilla. Tiimipalaverin aiheena oli maaliskuussa tulevat uudistukset eri vakuutuslajeihin. Kävimme niitä läpi, esittämällä pareittain eri muutoksia muulle tiimille. Muuten palaverissa muisteltiin viimeistä kahta vuotta ja hieman herkuteltiin, koska

tämä oli esimiehemme viimeinen palaveri tässä tiimissä. Tunnelma oli hieman haikea, koska olimme esimiehen kanssa parin vuoden aikana onnistuneet parantamaan tiimimme myyntiä paljon. Olin myös itse haikeana tulevasta muutoksesta, koska meillä oli esimiehen kanssa hyvä yhteisymmärrys. Muuten päivä kului normaalisti päättäen myyntineuvotteluita ja valmistautumalla tulevaan viikkoon ja muutoksiin tiimissä.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon aiheena oli itseni johtaminen sekä se, miten päivien aikatauluttaminen ja suunnittelu auttavat viemään päiviä ja viikkoja eteenpäin. Olemme esimieheni kanssa löytäneet hyvän ja minulle sopivan tavan käydä lävitse tuloksiani sekä miten niitä seuraamme. Tämä on muutaman vuoden aikana kehittynyt hyvälle mallille, ja siitä on ollut apua kehityksessäni myyntityössä. Pystyn tarkemmin seuraamaan kehitystäni esimerkiksi henkilövakuutusmyynnin osalta, kun en päivittäin tuijota myyntiraportin tuloksia, vaan olen oppinut näkemään asiat pitkällä tähtäimellä.

Työssä oloni aikana olen kehittynyt erittäin paljon oman aikatauluni ja kalenterin suunnittelussa. Olen oppinut miettimään asioita pidemmälle ja tätä kautta huomannut, kuinka myyntini on kehittynyt, eikä kiire ole työssäni läsnä koko ajan. Käytän kalenterimerkinnöissä eri värejä liittyen siihen, onko kyseessä myyntineuvottelu vai kaupan päättäminen. Myös erilaiset muistutukset laskutukseen tai irtisanomisilmoitusten täyttämiseen olen lisännyt kalenteriini.

Haarasan mukaan hyvällä itsensä johtajalla on itsetuntemusta omista vahvuuksista ja heikkouksista, sekä selkeä suunnitelma miten näitä asioita voidaan kehittää ja käyttää hyväkseen. (Haaranen, 2020.) Olemme esimieheni kanssa keskittyneet etenkin ajankäyttöön liittyviin ongelmiin työssäni sekä pohtineet minun vahvuksiani ja heikkouksia, joiden kautta itseni johtaminen on kehittynyt.

Nykyisin osaan rauhoittaa itseni ja ottaa ylimääräisen tauon, jos en pääse hetkeen asiakkaiden kanssa keskustelemaan. Ennen vaikeilla hetkillä saatoin soittaa monta puhelua peräkkäin, joissa soi niin sanotusti sama levy itsellä. Itselläni vielä korostuu halu kehittyä omassa työssäni ja olen tiedostanut, että itsensä johtamisen kautta kehittyminen on helpompaa.

Erilaisissa valmennuksissa esimiehen kanssa olemme lähteneet keskittymään yhteen asiaan kerralla ja tätä kautta kehittyminen ja ajankäyttö on helpottunut. Olemme tarkastelleet vahvuksiani ja heikkouksiani myyjänä. Tämän jälkeen olemme luoneet suunnitelman, jota seuraamme aktiivisesti kahden viikon välein. Priorisoimalla kehittymisen askeleet selkeiksi tulevan suunnittelu on helpompaa ja kehittyminen parempaa. (Haaranen, 2020.)

3.4 Viikko 4

Tämän viikon tavoitteena on jälleen perehtyä markkinatutkaan ja etenkin Espoon puolella tehdä muutamia mystery shopping aktiviteetteja puhelimitse toisiin vakuutusyhtiöihin. Muuten viikon kalenteri näyttää rauhalliselta ja viikko kuluu uusien työtapojen opettelussa uuden esimiehen kanssa.

3.3. Maanantai & Tiistai

Viikonlopun jäljiltä oli pieni flunssa tullut ja olin sairauslomalla.

4.3. Keskiviikko

Erittäin kiireinen keskiviikko alkuviikon sairastelun jäljiltä. Meillä on tiimin sisällä jaettuna työparit, jotka hoitavat toisen sovitut puhelut esimerkiksi sairauslomien takia. Oma parini oli saanutkin hyvin hoidettua sovittuja soittojani ja itsellä päivä meni sähköpostiin vastaillessa sekä tarjouksia laskiessa. Viikon aloittaminen töiden osalta keskellä viikkoa on itselle haasteellista. Yleisesti ottaen oma tehokkuus paranee viikon aikana koko ajan, joten keskeltä viikkoa aloittaminen luo myös omia haasteita. Kertasin päivän aikana myös hieman mystery shoppingin teoriaa.

5.3. Torstai

Aamupäivä meni itsellä perinteisiä arkitöitä tehdessä, kuten esimerkiksi kalenteria täytellessä tulevalle viikolle. Tulevan viikonlopun ja mahdollisen seuraavan viikon arkipäivien takia, jouduin olemaan tarkkana mille päiville pystyn ottamaan ensi viikolla myyntipuheluita. Loppupäivästä keskityin markkinatutkaryhmän kanssa mystery shopping vaiheeseen, jossa soitin kilpailevaan vakuutusyhtiöön ja pyysin vakuutusehdotuksen nykyisistä kotitalouden vakuutuksista. Samaan aikaan myös kollegani, joka on noin 45 -vuotias nainen soitti samaan yhtiöön ja näin ollen saamme erilaisia asiakkaita tutkimukseen.

Tavoitteena oli selvittää miten hyvin kilpaileva yhtiö kartoittaa minun tarpeeni ja onko heillä tällä hetkellä käynnissä kampanjoita tai minkälaisia argumentteja yhtiö käyttää nykyistä työnantajaani kohtaan.

Sainkin vakuutusehdotuksen sähköpostiini ja käymme tätä myöhemmässä vaiheessa tarkemmin läpi. Kirjasin myös puhelun aikana omia havaintoja kilpailijasta ylös, joita käydään palaverissa tarkemmin läpi.

6.3. Perjantai

Tämä viikko oli melko repaleinen alkuviikon sairastelun takia ja perjantaina olin ottanut saldoa pari tuntia, koska lähdimme pelireissulle Ouluun 14:00 urheilujoukkueen kanssa. Aamupalaverissa kävimme uuden esimiehen kanssa läpi hieman toimintamalleja sekä minkälaisia toiveita meillä on häntä kohtaan. Olin muuten aamupäiväksi sopinut mahdollisimman paljon tarjousten perään soittoja, jotta viikko saisi hyvän lopetuksen.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon aiheena oli mystery shopping (haamuasiointi). Haamuasiointia voidaan tehdä omaan organisaatioon tai hyödyntää kilpailija-analyysissä. Tärkeätä on huomioida erilainen lähestymistapa riippuen, tarkastellaanko omaa organisaatiota vai kilpailijaa. Havainnoinnin tulisi keskittyä asiakaspolkuun tai suurimpiin asioihin, kuten esimerkiksi kilpailijan tuotteisiin tai palveluihin. Tavoitteenamme olikin haamuasiointia tehdessä keskittyä kilpailijan tuotteisiin ja minkälainen asiakaspolku ja kartoitus vakuutuksia ostaessa tehdään kilpailijan toimesta.

Asiallisen haamuasiointin mukaisesti tavoitteena ei ole aiheuttaa haittaa kilpailevalle yritykselle. Esittävän asiakkaan ei tule viedä kilpailevan organisaation resursseja pitkittämällä turhaan puhelua eikä keskustelua tule nauhoittaa tai mainita nimiä tuloksia tarkastellessa. (MSPA-Guidelines, 2011.) Kävimme tästä keskustelua projektijohtajan kanssa ennen soittoa, että rauhassa voimme keskustella, mutta tavoitteena ei kuitenkaan ole viedä toisen aikaa turhaan.

Ajatuksena oli alkuviikosta jo käsitellä aihetta, mutta sairastuminen pilasi tämän. Kolmen päivän työviikko on erittäin lyhyt myyntityössä, koska myyntiä pitää tulla ja samalla saada sovittua myyntipuheluita myös eteenpäin. Tällä viikolla onneksi työparini oli onnistunut auttamaan minua hoitamalla hyvin minun sovittut myyntipuheluni sekä saanut myös sovittua kartoituspuheluita minulle.

Emme vielä päässeet tarkemmin tutkimaan hankittua tietoa, mutta mielestäni tämä oli erittäin mielenkiintoinen ja hyvä tapa selvittää kilpailevan yhtiön palvelun laatua sekä asiakkaan tarpeen kartoittamista ja verrata sitä meidän toimintaamme.

Vaikeinta mystery shoppingissa oli esittää hieman tietämätöntä asiakasta, joka ei vakuutusista hirveästi ymmärrä. Erilaisten kysymysten esittäminen asiakaspalvelijalle etenkin tuotti hankaluuksia, koska aivot pitivät niitä itsestään selvinä. Esimerkkinä, että mitä eroa näillä kahdella turvalla on tai, että mihin sitä tarvitsisin.

Toinen vaikeuksia tuottava asia oli yrittää antaa asiakaspalvelijan ohjata puhelua. Myyntityössä olen oppinut keskustelemaan asiakkaan kanssa, mutta kuitenkin taustalla ohjaamaan puhelua tiettyyn suuntaan. Tässä kohtaa minun piti hieman rauhoitella itseäni ja antaa asiakaspalvelijan viedä. Tulevina viikkoina tulemme avaamaan tutkimustuloksia hieman ja pohdimme miten hyödyntää näitä markkinatutkassa paremmin.

3.5 Viikko 5

Tämä viikko on myös hieman repaleinen urheilun takia. Tavoitteena on keskittyä myynnin portaisiin ja töissä paljon puhuttuun Spin-malliin. Tiedossa on hieman valmennusta ja paljon sovittuja kartoituspuheluita. Noin vuosi sitten organisaatiossa ruvettiin keskittymään yhteiseen myyntivalmennukseen ja valmennustavaksi tuli Spin malli, joka on suosittu tapa myydä. Repaleisuuden takia tuota mallia on hyvä avata tarkemmin ja miten sitä olen itse hyödyntänyt omassa työssäni.

9.3. Maanantai

Maanantaina oli paljon sovittuja kartoituspuheluita ja päivä oli erittäin kiireinen tämän takia. Aikataulut hieman venyivät, kun puheluiden pituudet pitenivät. Kartoituspuheluissa Spin mallin käyttö toimii hyvin ja se on luonut itselleni vahvan selkärangan, kun rupean asiakkaan kanssa keskustelemaan tarkemmin hänen vakuutuksistaan. Spin mallia pystyn hyödyntämään niin pienissä vakuutuspaketeissa, kuin myös isommissa paketeissa.

10.3. & 11.3. Tiistai & Keskiviikko

Pelireissulla Oulussa.

12.3. Torstai

Muutaman päivän poissaolon jälkeen päivä meni pitkälti asiakkuuksien hoitamisessa. Erilaisten tarjousten lähettämässä sekä laskutusten parissa. Asiakkuuksien hoitaminen on myyntityön ohella tärkeä osa työtä. Pysin tuomaan itse myyntipuheluissa paljon esille helppoutta asioida kanssamme ja tätä myös pidän itse suurena arvossa.

Organisaatiossa pyritään luomaan mahdollisimman helppo asiakaspolku, joka asiakkuuden jokaisessa vaiheessa helpottaa asiakkaan asioimista. Tuo tapa on itselläni selkärangassa, koska tykkään omat asiakkuuteni hoitaa loppuun asti kunnolla. Organisaation tarjoaa tähän myös erittäin hyvät työkalut nettisivujen sekä asiakaspalvelun laajuuden ansiosta. Myös nopea korvauspalvelu on tärkeässä osassa vakuutuksista keskustellessa. Näiden asioiden takia minun on helppo kehua organisaation toimintaa ja uskon, että ylpeys välittyy myös asiakkaalle.

13.3. Perjantai

Perjantai alkoi itselle epätyypillisesti sovitulla myyntipuhelulla, jonka takia minulta jäi aamupalaveri tiimin kanssa väliin. Iltapäivällä kävimme esimiehen kanssa myynnin portaita valmennuksessa läpi. Keskityimme Spin mallin kertaamiseen. Koronaviruksen takia kartoitettiin myös etätömahdollisuuksia tiimien sisällä. Toimistolla oli jo tavallista hiljaisempaa, koska monet olivat siirtyneet etätöihin. Tämä helpotti omaa työskentelyä tällä viikolla, koska hiljaisemmassa konttorissa pystyn helpommin keskittymään omaan työhöni.

Viikkoanalyysi

Spin on lyhenne sanoista Situation eli tilanne, Problem eli ongelma, Implication eli seuraus ja Need-payoff eli tarve - hyöty. Se on Neil Rachhamin vuonna 1988 lanseeraama kyselytekniikka, jonka avulla myyjä ymmärtää millaisia ongelmia asiakkaalla on, millaisia argumentteja voimme hyödyntää kaupan päättämisessä sekä mitä hyötyjä ratkaisu asiakkaalle tuo. (Österlund, 2016.) Kuten viikon alussa totesin, niin organisaation myyntivalmennuksissa ruvettiin keskittymään Spin -mallin mukaiseen kyselytekniikkaan tarvekartoituksessa. Mielestäni Spin -malli on hyvä tuki, jota voimme hyödyntää asiakkaan kanssa keskustellessa.

Spin on luonut itselleni selkärangan, johon voin tukeutua, kun kartoitan asiakkaan tarpeita. Tavoitteenani tarjouta tehdessä ei ole ennenkään ollut tehdä samanlaista vakuutusehdotusta, kuin asiakkaalla nyt on. Tavoitteena on ollut keskustelun kautta ymmärtää avoimilla kysymyksillä asiakkaan elämäntilannetta ja hienovaraisesti ohjata asiakasta oivaltamaan mahdolliset riskit ja miten niihin voisin vakuutusten avulla varautua.

Samalla, kun asiakas kertoo asioista keskustelun yhteydessä, minä teen muistiinpanoja, joita voin hyödyntää kaupan päättämisvaiheessa. Asiakkaan alkaessa ymmärtää omia ongelmiaan nykyisissä vakuutuksissa jatkan usein kysymällä, kuinka isoksi ongelmaksi asiakas kyseisen asian kokee. Tällä tavalla saan itse tietoa, mitä asiakas arvostaa ja mitkä asiat hänen mielestään vaativat laajempaa turvaa.

Näiden pohjalta pääsen rakentamaan asiakkaan näköisen vakuutusehdotuksen, joka ratkaisee hänen itse esiin nostamia ongelmia. Asiakkaan käytyä vakuutusehdotus lävitse, pyrin kaupan heti päättämään. Jos asiakkaan mielestä hinta on esimerkiksi liian korkea, niin muistutan asiakasta, että nämä olivat hänen itse nostamia ongelmia. Tarvittaessa palaamme taaksepäin ja käymme yhdessä tarve - hyötykysymysten kautta vakuutusehdotuksen uudestaan läpi, jonka jälkeen teemme tarvittavia muutoksia.

Spin tekniikka toimii mielestäni vakuutusten tarvekartoituksessa erittäin hyvin, koska vakuutukset ovat palveluina laajoja, vaikka asiakkaat eivät aina näin asiaa ajattele. Parhaimpana esimerkkinä voisoin mainita henkilövakuutukset. Spin tekniikan avulla pääsemme hyvin laajasti pohtimaan asiakkaan omia henkilökohtaisia vakuutuksia. Kokeeko asiakas esimerkiksi hoitokuluvakuutuksen, joka kattaa lääkärin hoitokuluja tärkeäksi, vai enemmänkin uhkaksi, jos asiakas jää pysyvästi työkyvyttömäksi. Keskustelun avulla pystymme tarjoamaan oikeanlaista turvaa asiakkaalle.

3.6 Viikko 6

Koronaviruksen takia uskon, että tästä työviikosta tulee melko erilainen muihin viikkoihin nähden. Sen takia ajattelin, että jatkan tällä viikolla tarkastelua itsensä johtamisesta. Tavoitteena on pohtia tarkemmin, miten mahdolliset tulevat muutokset vaikuttavat minuun ja miten minä sopeudun niihin. Muutama viikko sitten kävimme itsensä johtamista läpi ja eritoten aikatauluttamista.

16.3. Maanantai

Päivä alkoi oman tiimin kanssa Teams-palaverilla. Palaverissa käytiin lävitse koronavirusta ja uusia toimintamalleja yrityksen sisällä. Näitä toimintamalleja ovat muun muassa kaikkien palaverien ja valmennusten pitäminen Skypen tai Teamsin välityksellä sekä miten valmistautua etätöihin. Jo maanantaina huomasimme, että monet olivat jääneet etätöihin.

Havaitsin myös, että oman kalenterin osalta oli normaalia väljempää sekä oma puheaika oli laskenut normaalista. Uskoisin koronalla olleen myös tähän vaikutusta. Asiakkaat eivät ole kiinnostuneita nyt keskustelemaan vakuutuksista, joten sitäkin on hyvä havainnoida enemmän tällä viikolla.

17.3. Tiistai

Päivä alkoi normaalisti, mutta ensimmäisen tunnin jälkeen tulikin jo käsky siirtyä etätöihin. Työpaikaltamme oli jo kannettavat tietokoneet loppuneet, joten minun tuli purkaa pöytäkoneneeni sekä sen näyttö kotiinkuljetusta varten. Työpäivä meni pitkälti asentaessa konetta kotona sekä valmistaen pientä kaksiotani etätöihin. Hirveästi en päässyt omia töitä päivän aikana tekemään, vaan jouduin sovittuja puheluita siirtämään tulevaisuuteen.

18.3. Keskiviikko

Keskiviikkona olikin saatu jo työntekijät etätöihin ja ilmoitettiin hieman erilaisista työskentelytavoista loppuviikon sekä ensi viikon osalta. Tämä tarkoitti sitä, että kaikkien ollessa etätöissä, niin linjoille eivät päässeet kaikki työntekijät samoihin aikoihin, koska suojattuja yhteyksiä oli vain tietty määrä. Tämän johdosta meille myyntineuvottelijoille määriteltiin aktiivisuus aika, jolloin pystyimme käsittelemään asiakastietoja sekä soittamaan myyntipuheluita.

Tämä ajanjakso päivittäin on kuusi tuntia, joka jättää jokaiselle päivälle sen noin kaksi tuntia itseopiskeluun ja oman työn kehittämiseen. Asiakkaiden sähköpostiin pystyimme vastaamaan, mutta puheluiden soittaminen tai asiakashallintarekisteriin emme päässeet.

19.3. Torstai

Olemme sopineet etätöaikana, että jokainen työpäivä alkaa tiimin kanssa aamupalaverilla, jossa käymme edellistä päivää läpi sekä siihen liittyviä haasteita ja onnistumisia. Olemmeko huomanneet asiakkaiden käytöksessä muutoksia sekä onko tullut haasteita itse etätöissä olemisessa?

Muuten tämän työpäivän aikana aloin itse pääsemään takaisin normaaliin arkeen muutosten jäljiltä. Tälle päivälle kasaantui selkeästi eniten puheaikaa, koska olin monet sovitut myyntipuhelut joutunut siirtämään loppuviikolle ja eritoten torstaille.

20.3. Perjantai

Työpäivä alkoi aamulla itseopiskelulla, jossa tutustuin tarkemmin matkavakuutukseen ja sen ehtoihin. Ajattelin tämän olevan hyvä ajankohtainen aihe, koska asiakaskontakteissa asiakkaat ovat tiedustelleet matkavakuutuksesta ja sen kattavuudesta kilpailijoihin verrattuna.

Tämän jälkeen meillä oli perinteinen tiimipalaveri, jossa käytiin mennyttä viikkoa läpi. Muuten työpäivä kului myyntipuheluiden ja uusien kartoituspuheluiden varaamisessa.

Viikkoanalyysi

Viikon alussa olin jo varautunut siihen, että tästä viikosta tulee erilainen normaaleihin työviikkoihin verrattuna ja tilanne eskaloituikin jo tiistai aamuna. Iso osa toimiston väestä oli jo etätöihin siirtynyt ja esimiehemme oli kertonut, että tavoitteena on loputkin työntekijät saada etätöihin kuluvan viikon aikana. Olin itse alkanut tulla autolla töihin, jotta mahdollisten etätövälineiden kuljettaminen kotiin olisi helpompaa.

Itsensä johtaminen ja valmistaminen muutoksiin, on mielestäni erittäin tärkeää. Tällä viikolla tapahtuneet muutokset etätöihin siirtymisessä sekä palaverien pitämisessä Teams ja Skype sovellusten kautta, oli myös muutos normaaliin. Olen etätöitä tehnyt noin vuosi sitten muuttaman kuukauden ajan pari kertaa viikossa, mutta en ikinä viikon jaksoina. Mielestäni tärkeintä isommissa muutoksissa on oma asenne tulevaa kohtaan.

Itselle viikko oli erittäin haastava, koska viihdyn sosiaalisissa ympäristöissä ja yksin kotona työn tekeminen tuntuu haastavalta. Erilaiset sisäiset viestintäkanavat, kuten esimerkiksi Skype auttavat hieman yksinäisyyteen, mutta se ei täysin korvaa samassa paikassa käytyjä keskusteluja. Eri viestintäkanavien kautta voin pitää yhteyttä kollegoihin työpäivän aikana, jotta voin esimerkiksi vaikeista asiakaskohtaamisista avautua. Tämän vuoksi myös motivaatio työhön voi hieman kärsiä, kun asenteeseen tulee negatiivisia vaikutuksia. Työpaikalla käydyt keskustelut tuntuvat itselle luonnollisimmilta, kuin koneen välityksellä keskustellessa.

Ruutu ja Salmimies (2014.) toteavat, että motivaatio liittyy vireystilaan ja tiettyyn tilanteeseen, kun taas asenne näkyy toiminnan laadussa. Asenne on heidän mukaansa opittu suhtautumistapa, jota voi kuitenkin muuttaa. Itsellä asenne etätöitä kohtaan oli viikon alussa hieman ahdistava, mutta esimiehen kanssa käytyjen keskustelujen avulla, sain muutettua asennetta parempaan.

Se kuinka asennoituu, vaikuttaa itsensä kehittämiseen, jos tilanteen näkee esimerkiksi vangin lailla, se ei tarjoa todennäköisesti sinulle uutta, mutta jos olet asennoitunut tutkimusmatkailijan lailla voit löytää tilanteesta uusia näkökulmia ja kehittymisen tapoja. Asenteet voidaan nähdä itseä toteuttavina ennusteina. (Ruutu & Salmimies, 2014.)

Omassa työssäni tutkimusmatkailijan lailla asennoituminen vallitsevaan tilanteeseen avaa uusia näkökulmia ja mahdollisuuksia kehittää itseäni. Keskittyminen työn tekemiseen sekä itse opiskelun aikana helpottuu, kun ei ole avokonttorin hälinää ympärillä. Myös erilaiset tavat viettää taukoja, lepuuttavat aivoja eri tavalla.

Huomasin myös oman työviikon aikana kehitystä asenteessa ja motivaatiossa. Löysin uusia tapoja tehdä töitä sekä tauottaa omaa päivääni. En normaalisti työpäivän aikana käy ulkona nauttimassa raikkaasta ilmasta, vaan vietän taukoni kahvihuoneessa. Lyhyet ulkoilut työpäivän aikana paransivat vireystilaani ja uskon, että tulen sitä jatkossa myös jatkamaan.

Työviikko oli kokonaisuudessaan erittäin erilainen normaaliin verrattuna. Varautuminen jo viikon alussa muutoksiin, varmasti auttoi itseäni paljon, mutta huomasin itse, että työtehoni laskivat jonkin verran alkuvuikossa muutosten takia. Loppuviikon aikana onnistuin avaamaan silmiäni ja näkemään tilanteessa myös mahdollisuuksia. On mielenkiintoista nähdä, mitä tuleva työviikko tuo tullessaan ja miten pystyn jatkamaan itseni kehittämistä etätöitä tehden.

3.7 Viikko 7

Tällä viikolla on hyvä jatkaa uusien toimintatapojen tarkastelua ja niiden omaksumista. Miten etätyöskentely eroaa normaalista työskentelystäni sekä minkälaista kehitystä minulla on tullut etätyöskentelytapoihin?

23.3. Maanantai

Kuten jo viime viikolla totesin, niin meillä alkavat työpäivät aamupalaverilla, jossa esimies käy läpi uusia tiedotteita ylemmältä johdolta. Keskustelemme myös edeltävästä työpäivästä, mikä on onnistunut ja minkälaisia tuntemuksia se on herättänyt. Itse olen avoimesti nostanut esiin sen, että viime viikolla oli aluksi vaikea löytää motivaatiota etätöihin. Itseäni helpottaa ainakin huomata, että myös tiimikaverit ovat kokeneet samanlaisia tuntemuksia etätöistä, kun olemme niistä keskustelleet. Olemme yhdessä yrittäneetkin pohtia, millä tavoin voisimme

parantaa motivaatiota. Yhtenä ideana on noussut esille Skype ryhmän perustaminen, jossa voimme reaaliaikaisesti jakaa näitä onnistumisia ja tuntemuksia pitkin päivää.

Viime viikkoon verrattuna etätyötä tekevien määrä oli kasvanut ja tämän huomasi hyvin linjoilla ollessa. Linjoissa oli normaalia enemmän häiriötä ja linjat myös kuormittuivat. Tämä teki asiakkaiden kanssa keskustelusta haastavaa ja jouduinkin keskittymään enemmän sähköpostilla viestittelyyn asiakkaiden kanssa.

24.3. Tiistai

Tänään minulla oli paljon sovittuja myyntineuvotteluita asiakkaiden kanssa. Osa näistä oli viime viikolta sovittuja ja voimassa olevan tilanteen takia päädyimme asiakkaiden kanssa siirtämään myyntineuvotteluita tulevaisuuteen. Huomasin kuitenkin, että käydyt myyntineuvottelut menivät viime viikkoon verrattuna paremmin. Olin itse rennompini sekä hiljaisuus, jota ei avokonttorissa ole, helpottivat keskittymistäni työhön. Eritoten keskittyminen ja asiakkaan kuunteleminen tuntuivat paljon helpommalta verrattuna siihen, mitä se on konttorilla tai esimerkiksi viime viikolla etätöissä.

25.3. Keskiviikko

Työpäivä oli tänään hieman haastava johtuen yhteysongelmista puhelimessa. Asiakkaiden oli erittäin vaikea saada selvää mistä soitamme ja tämä vaikeuttaa luottamuksen rakentamista puhelun alussa. Kävimme keskustelua tiimin kanssa, kuinka viikko on lähtenyt käyntiin ja olemmeko huomanneet asiakkaiden käytöksessä muutosta edeltävään viikkoon verrattuna. Asiakkaiden kiinnostuksen herättäminen tuntui edelleen haastavalta.

26.3. Torstai

Eilen jatkuneet yhteysongelmat muuttivat loppuviikon työskentelyä. Lisämyyntiä tekevät tiimit jaettiin ja puolet pääsivät kerralla lisämyyntiverkkoon soittamaan puheluita asiakkaille. Toinen puoli odotti tällä aikaa tehden erilaisia taustatöitä, joihin kuuluu esimerkiksi myyntipuheluiden soittaminen, sähköpostit ja itsensä valmentaminen. Itsellä oli paljon sovittuja myyntipuheluita, joten päivä meni erittäin nopeasti, koska puhelut olivat pitkiä.

27.3. Perjantai

Aamu alkoi aamupalaverilla, jossa henkilövakuutusten tuotepuolelta oli tullut henkilö kertomaan meille aikuisten sairauskuluvakuutuksista. Tämän jälkeen minulla oli muutama pitkä kartoituspuhelu, jotka venähtivät jopa omaan aikatauluun nähden pitkiksi, ja loppupäivä oli kiireinen tämän takia.

Muutaman lisämyyntiprofiilitunnin ehdin päivän aikana ottamaan, mutta sovittuja myyntipuheluita tulevalle viikolle en kauheasti saanut sovittua, joten viikko päättyi hieman huolestunein tuntein.

Viikkoanalyysi

Viime viikolla tuli pohdittua motivaation ja asenteen vaikutusta itsensä kehittämiseen sekä miten se vaikuttaa etätöissä työn tekemiseen. Viime viikkoon verrattuna tämän viikon työskentely tuntui ja paljon helpommalta.

Verrattuna työskentelytapoihin työpaikalla, en eroavaisuuksia hirveästi huomannut. Taukojen hyödyntäminen ulkona kävelyihin sekä myöhemmin pidettävät lounastauot tulivat ensimmäisenä mieleen, kun pohdin työskentelytapojen eroavaisuuksia. Huomasin myös, että työskennellessäni kotona toimin puheluissa ja jälkitöissä rauhallisemmin. Uskoisin tähän vaikuttavansa, että sain tehdä töitä hiljaisuudessa.

Loppuviikkoa kohden alkaneet yhteysongelmat ja niiden takia jaetut soittotunnit muovasit omaa työskentelyä jälleen kerran. Työpaikalla tykkään olla aktiivisesti soittamassa bukkipuheluita ja sopia myyntineuvotteluita, mutta soittotuntien takia en päässyt kunnolliseen tekemisen tilaan, jonka olen huomannut toimivan minulla parhaiten. Jos työskentely jatkuu ensi viikolla samantalaisesti, niin uskoisin tässä olevan aihe, jota voisin tarkastella laajemmin.

Pohtiessani tarkemmin mennyttä viikkoa ja miten olen etätöissä pärjännyt sekä kehittynyt, esiin nousee itsetietoisuuden ja pohdinnan lisääntyminen itsensä johtamisesta. Ruudun & Salmimiehen (2014.) mukaan itsensä johtamista helpottaa itsetietoisuuden eli mindfulnessin taidot. Ihminen voi itse määrittää miten uuteen informaatioon reagoi. Itse aloitin jo viikko sitten vastaanottamaan uutta tietoa ja sitä kautta kehittämään omia työskentelytapojani kotona. Olen myös itsetietoisuuden avulla pystynyt olemaan avoimempi näitä uusia työskentelytapoja kohtaan ja muokata niistä itselle oikeanlaiset työskentelytavat.

Näitä työskentelytapoja mainitsinkin jo, esimerkiksi taukojen pitäminen ulkona ja sitä kautta itseni ja ajatusten tuulettamisen. Vaikka itsellä oli paljon ennakkoluuloja etätöitä kohtaan, niin loppupeleissä työskentely kotona ei hirveästi eroa työpaikalla työskentelystä. Tämän viikon aikana viimeistään omat asenteet etätöitä kohtaan muuttuivat positiivisemmaksi. Rauhallisuus ja itsenäisempi työskentely työpaikalla oloon verrattuna tuntuvat nyt mukavalta.

3.8 Viikko 8

Tällä viikolla tavoitteena on jatkaa huomioiden tekemistä omasta työpäivästä etätyönä ja miten voisin hyödyntää vapaita tunteja, jolloin en pääse soittamaan buukkipuheluita asiakkaille. Tällä viikolla on hyvä tarkastella myös, minkälaisia valmennuksia käymme esimieheni kanssa lävitse ja miten näihin olemme päätyneet.

30.3. Maanantai

Viime viikolla tulleiden soittotuntien takia omasta kalenterista löytyi paljon tyhjää jo maanantaille ja normaalista poiketen maanantaina tuli tavallista enemmän täytettyä kalenteria. Tavoitteena oli päivän aikana saada sovittua kartoituspuheluita tälle viikolle. Kävimme myös esimiehen kanssa Teams palaverin, jossa sovimme keskiviikolle valmennusta puhelutallenteiden muodossa.

31.3. Tiistai

Kalenteri oli melko tyhjänä, joten soittotunnit menivät pitkälti täyttäen kalenteria loppuviikoksi. Koitin myös etsiä erilaisia puhelutallenteita sovelluksesta, johon ne meillä tallentuvat ja, joita voisimme esimieheni kanssa kuunnella keskiviikkona. Tavoitteena tänään oli saada myös tuoreita puheluita, joita voimme kuunnella keskiviikkona.

Tunteina, jolloin emme päässeet soittamaan linjoille buukkipuheluita hyödynsin etsimällä edellä mainitusta sovelluksesta puheluita. Hyödynsin aikaa myös päiväkirjaopinnäytetyön tekemiseen.

1.4. Keskiviikko

Aamupäivällä oli puheluiden kuunteluita esimieheni kanssa. Keskustelimme minusta myyjänä sekä minkälaiseen suuntaan tykkään itseäni kehittää myyjänä. Myyjiä ei voida laittaa yhteen muottiin, vaan mielestäni jokaisen myyjän pitää tuoda omaa persoonansa esiin myyntitilanteissa. Olen kehittynyt myyjänä melko suoraksi ja huomannut, että se tyyli itselläni toimii.

Tykkään ottaa asioita suoraan esille, kuten esimerkiksi henkilövakuutusten osalta kysyä suoraan, miten ihminen on varautunut, jos sairastuu vakavasti?

Valmennusten jälkeen minun tulee aina tehdä muistiinpanoja organisaation sovellukseen, jossa voin kuunnella omia puheluita sekä lukea edellisistä valmennuksista. Sovelluksesta löytää helposti edellisten valmennusten muistiinpanot. Muistiinpanot tiivistävät hyvin valmennuksessa sovitut asiat sekä tarjoaa selkeän kuvan minulle ja esimiehelle, miten haluamme tästä edetä. Sovelluksessa on erilaisia kysymyksiä, joihin tulee vastata.

2.4. Torstai

Aamulla minulla oli sovittuna muutama kartoituspuhelu, jotka olivat tällä viikolla melko harvassa. Tämän jälkeen kalenterissani oli sovittuna esimiehen kanssa kehityskeskustelu, jossa keskustelimme omista tavoitteistani ja tuntemuksista. Tämän kehityskeskustelun tarkoituksena oli tutustua paremmin toisiimme. Itse kävin tämän keskustelun puhelimitse, kun olin samalla kävelyllä ulkona.

Keskustelu kesti esimiehen kanssa noin tunnin, jonka aikana kerroin muun muassa omista harrastuksista ja omista arvoistani myyjänä. Tärkeimpiä arvojani myyjänä ovat, rehellisyys sekä tarjota asiakkaalle oikeanlaista turvaa. Hinnallisesti tuo ei aina päädy kauppoihin asti, mutta saan itse siitä onnistumisen tunteen, kun olemme asiakkaan tilanteen käynyt huolella läpi ja hyvässä hengessä keskustelleet. Myös kirjallisista asiakaspalautteista joita saamme, välittyä asiakkaan huolehtiminen ja hyvän asiakaskokemuksen luominen.

3.4. Perjantai

Aamu alkoi itsellä melko hektisesti, kun pöytäkoneeseen en internet yhteyttä saanut. Ongelmaa selvittäessä pääsin kuitenkin puhelimitse tiimin aamupalaveriin. Internet ongelmat kestivät hieman yli puoli työpäivää. Tämän vapaa-ajan hyödynsin kilpailijavertailuihin, joita tein omalla kannettavalla tietokoneellani. Keskityin tässä keräämään viikon agendaan liittyen tietoja kilpailijoiden henkilövakuutuksista.

Loppupäivästä, kun pääsin taas työkoneen äärelle, niin lähetin asiakkailleni viestiä, joiden kanssa olin sopinut soittoa ja pahoittelin tilannetta. Muutaman asiakkaan kollegani oli saanut kiinni, mutta halusin kuitenkin kaikkia pahoitella myös henkilökohtaisesti.

Viikkoanalyysi

Tälle viikolle mahtui jälleen paljon, josta minulla ei vielä alkuviikosta ollut tietoa. Erilaiset valmennukset ja keskustelut esimiehen kanssa värjivät viikkoa ja perjantain yhteysongelmat mahdollistivat myös itseopiskelua.

Esimiehemme tiimissä vaihtui 1.3. Edellinen esimieheni oli toiminut noin kaksi vuotta ja hänen kanssaan meillä oli rakentunut selkeä rakenne valmennuksiin ja tavoitteisiin. Tällä viikolla pääsimme uuden esimiehen kanssa ensimmäistä kertaa kunnolla keskustelemaan minusta myyjänä sekä minkälainen henkilö olen ihmisenä.

Olen itse pitänyt valmennuksista, joissa ulkopuolinen henkilö havainnoi minua, joko tuplaluureissa kuuntelemalla tai omia puheluitani kuunnellen. Tykkään myös itse kuunnella muiden myyjien puheluita ryhmävalmennuksissa, koska silloin pääsen ulos omasta kuplastani myyjänä. Olimme edellisen esimiehen kanssa minua myyjänä jo analysoineet ja huomanneet, jos minulla tulee paljon lyhyitä puheluita peräkkäin, niin luovutan asiakkaan osalta keskustelun helposti.

Monissa organisaatioissa on vielä vallassa perinteinen pomokeskeinen ja hierarkiaan perustuva valmentaminen. Näissä organisaatioissa esimies toimii vahvana johtajana, joka delegoi ja kertoo miten asiat ovat. Työntekijät eivät pääse itse juuri ollenkaan kehittymään, vaan tiedon kasvattaminen tulee esimiehen välityksellä. (Ristikangas & Grunbaum, 2014.)

Onneksi tämän suuntainen valmennus ei ole meillä käytössä, vaan valmennukset rakentuvat tiimin toiveiden ja päätösten mukaan. Esimerkiksi voimme järjestää tallennekuunteluita tiimiläisten kanssa, jossa kuuntelemme toistemme puheluita ja annamme niistä palautetta.

Ristikangas ja Grunbaum ovat kirjassaan kuvanneet erilaiset johtamistavat kolmeen sukupolveen. Ensimmäinen näistä on perinteinen hierarkiaan perustuva johtamistyyli, joka on todettu monesti vanhaksi ja tehottomaksi tavaksi johtaa, mutta on edelleen useissa organisaatioissa vallallaan. Tässä johtamistavassa keskitytään enimmäkseen asioiden ja prosessien johtamiseen. Esimies käskee, kertoo ja delegoi työtehtäviä eikä työntekijöiden omaa ajattelua kannusteta käytettäväksi. (Ristikangas & Grunbaum, 2014.)

Toisella sukupolven tasolla korostuu tiiminvetäjän malli, jossa johdetaan ihmisiä ja delegoidaan vastuualueita tiimin jäsenille. Tämän ajattelumallin taustalla on ajatus rakentaa tiimin sisällä ryhmiä, jotka pystyvät myös itse ohjautumaan ja kehittämään asioita. Kuitenkin loppujen lopuksi tiimin esimiehellä on vastuu ja valta päätöksenteossa. (Ristikangas & Grunbaum, 2014.)

Organisaatiossamme valmennukset ovatkin edenneet jo lähelle johtajasukupolvien kolmatta tasoa, jossa huomio keskittyy tiimiin ja sen potentiaalin valjastamiseen. Valmentaminen ja

johtaminen on tässä vaiheessa yhdessä johtamista ja työskentelyssä korostuu enemmän yhteistyö kuin hierarkia. (Ristikangas & Grunbaum, 2014.)

Niin työelämässä, kuin myös urheilussa olen havainnut, että itselle johtajasukupolven kehittyminen lähemmäs kolmatta tasoa on ollut hyväksi. Keskusteleva ja avoimempi valmennus motivoi itseäni enemmän. Yhdessä tekemisen tunne ja kehittyminen kokonaisena tiiminä, tuo itselleni enemmän mielihyvää, kuin vain oma kehittyminen. Vaikka haluankin olla paras myyjä, niin enemmän minua töissä motivoi kehittymään se, että olemme tiiminä paras.

3.9 Viikko 9

Tarkoituksena on jatkaa edellisten viikkojen osalta tarkastelua etätöistä ja pohtia miten reagoi viikon aikana tapahtuviin asioihin. Edeltävien viikkojen aikana olen huomannut, että vaikka alkuviikosta minulla olisi selkeä aihe, jota tarkastella, niin viikoittain on tapahtunut muutoksia, jotka ovat suunnitelmiani muokanneet. Tästä viikosta erityisen tekee vallitsevan koronaviruksen lisäksi myös pääsiäinen, joka tarkoittaa lyhyempää työviikkoa.

6.4. Maanantai

Perjantaina olleiden yhteysongelmien takia maanantaille oli kasautunut paljon sähköisiä töitä sähköpostien lähettämisen muodossa. Uusien kartoituspuheluiden sopimista sähköpostien välityksellä sekä tarjousten viilaamista asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Yritän hyödyntää sähköpostia myyntityössä muutenkin erittäin paljon. Etenkin isojen tarjousten lähettämisen jälkeen kirjoitan asiakkaalle vielä tiiviin sähköpostin, jossa on nostettuna ylös pääpointit ehdotuksesta sekä tuoda hyötyjä vielä vahvemmin esiin asiakkaalle.

7.4. Tiistai

Aamupäivästä minulla oli ensimmäinen statuskeskustelu uuden esimiehen kanssa. Olemme käyneet esimiehen kanssa muutamia keskusteluita ja valmennuksia, joten ensimmäinen statuskeskustelu ei minua niinkään jännittänyt tai tunteita herättänyt.

Statuskeskustelussa käydään läpi mennyttä kuukautta tilastojen ja omien tunteiden kautta. Valmistautuessa statuskeskusteluun meidän tulee täyttää excel-tilauskoko, johon on merkattu

keskeisiä tavoitteita, joita seurataan kuukausittain. Näitä ovat muun muassa eurot per/kirjautuminen sekä asiakasaika puhelimessa. Tämä taulukko lähetetään esimiehelle ennen keskustelua ja se toimii tukena itse keskustelussa.

Tutkaillessamme edellisen kuukauden tilastoja, niin oli helppo huomata, että kuukausi ei tavoitteisiin nähden mennyt hyvin. Pohdimme keskustelussa syitä tähän ja yhtenä isona syynä voidaan nostaa esimerkiksi asiakasajan osalta yhteysongelmien takia tulleet soittotunnit. Myynnillisesti kuukausi oli myös erittäin heikko, verrattuna edeltäviin kuukausiin.

Keskustelussa käymme lävitse myös ihan yleisen tason tuntemuksia kuluneesta kuukaudesta. Maaliskuu oli Espoon lisämyyntitiimeille muutosten aikaa, ei pelkästään koronaviruksen takia, vaan myös esimiesten vaihdoksien takia. Keskustelun lopussa asetamme tavoitteita tulevalle kuukaudelle. Nämä voivat olla yksinkertaisia asioita kuten asiakasajan kasvattaminen. Täytän keskustelun päätteeksi organisaation sovellukseen keskustelun pääpointit, jotka toimivat tukena tulevaan statuskeskusteluun.

8.4. Keskiviikko

Päivä oli täynnä tarjouksen perään soittoja. Meillä on mahdollisuus keskiviikkoisin soitella myös uusmyyntiä tunnin verran ja tällä viikolla lähdin sitä kokeilemaan. Tykkään uusmyynnistä, koska ensimmäisessä kontaktissa mennään nopeasti asiaan ja sovitaan mahdollinen jatkokontakti. Ensi viikko tulee olemaan myös lyhyempi viikko pääsiäismaanantain takia, joten ajatuksenani oli, että uusmyynnin kautta saan sovittua muutaman isomman kartoituspuhelun seuraavalle viikolle.

9.4. Torstai

Kiirastorstain takia työpäivä on organisaatiossamme kiinteä 8 - 13. Aamulla aloitimme päivän tiimipalaverilla, jossa kävimme lävitse etättyöajan eri tilastoja ja vertasimme näitä muihin lisämyyntitiimeihin. Tilastokäyrät esimerkiksi myynnin osalta olivat melko samanlaiset kaikilla. Myynti on hieman notkahtanut ja asiakasaika myös laskenut.

Muuten tämä päivä oli kiireinen muutamien sovittujen puheluiden takia sekä muutama yllättävä asiakaskontakti vanhemmilta asiakkailtani vaativat hieman hoitoa. Asiakkuuksien hoito myös kauppojen teon jälkeen on mielestäni tärkeää ja lisää asiakaspysyvyyttä samalla tavalla, kuin lisämyyntikin.

Pyrin panostamaan asiakkuuden hoitoon jokaisessa kontaktissa. Markkinointilupien läpikäynti sekä laskutuksen varmistaminen kaupanteon jälkeen parantavat asiakaskokemusta. Näin ollen asiakkaan ei tarvitse olla heti asiakkuuden alkuun yhteydessä asiakaspalveluun. Myös irtisanomislomakkeiden käyminen yhdessä läpi, helpottaa asiakkaan vakuutusyhtiön vaihtoa. Tämä asiakkuuden hoito on itsellä myös laskelmoitua tulevaisuutta ajatellen. Kun olen hoitanut asiakkaan kanssa asiat hyvin, niin muutosten tullessa hän on todennäköisesti minuun yhteydessä ja tätä kautta saan itselleni lisämyyntiä.

Viikkoanalyysi

Viime viikolla analysoin tiimin johtamisen eri tasoja Ristikankaan ja Grunbaumin kolmen johtajaportaan näkökulmasta. Tiimimme palavereissa ja yhteisissä valmennuksissa kolmostason portaalle suuntautuminen, on toiminut minulle erittäin hyvin.

Samantyyllisesti yksilövalmennuksissa pohdimme esimiehen kanssa yhdessä suunnitelman, miten kehittyä myyjänä sekä minkälaisin askelin pääsemme tavoitteisiin. Nuo valmennukset ovat erittäin vuorovaikutteisia ja jokainen myyntineuvottelija sopii itse esimiehen kanssa parhaat tavat valmennuksille.

Organisaation tasolla tietyt raameja on asetettu, miten myyntineuvottelijoita valmennetaan ja minkälaiseen suuntaan organisaatio haluaa edetä. Näitä suuntia ovat esimerkiksi vuorovaikutteiset myyntineuvottelut, joissa avoimilla kysymyksillä pyritään selvittämään asiakkaan tarpeet. Aiemmin opinnäytetyössä käytyä spin-mallia on ajettu tiimikohtaisissa valmennuksissa sisään ja pyritty tarjoamaan sen avulla lisävälineitä myyntityöhön.

Tällä viikolla ei tapahtunut yllättäviä muutoksia viikon ohjelmaan. Organisaatiossa olemme saaneet korjattua yhteysongelmat ja työnteko on melko samanlaista kuin toimistolla ollessa. Kävin tämän viikon päiväkirjassa tiistaina läpi maaliskuun statuskeskustelua ja tässä analyysissä pohdin itseäni palautteen vastaanottajana sekä pyytäjänä.

Yleisellä tasolla pohtiessani itseäni palautteen pyytäjänä ja vastaanottajana pidän itseäni melko aktiivisena. Tykkään saada palautetta ja olen aktiivisesti sitä pyytämässä esimieheltäni ja tiimikavereiltani. Olen myös esimieheni kanssa keskustellut, miten toivon palautteen minulle tulevan ja olenkin pyytänyt, että hän olisi mahdollisimman suora, niin kriittisen, kuin myös positiivisen palautteen kanssa. Tykkään myös itse melko suoraan antaa palautetta.

Henkilöiden suhde vahvistuu, rakentuu ja heikentyy palautteen annossa, koska se on kahden ihmisen välistä vuorovaikutusta. (Ristikangas & Grunbaum, 2014.) Palautteen antaminen, pyytäminen ja vastaanottaminen onkin mielestäni erittäin tärkeää valmennuksissa. Etenkin nyt

uuden esimiehen kanssa luottamuksen rakentamiseen liittyy palautteen antaminen ja vastaanottaminen yhtenä osa. Minun on hyvä keskustella esimieheni kanssa, miten palautetta annetaan ja pyydetään. Sitä kautta valmennussuhteemme tulee pidemmällä aikavälillä myös kehittymään.

Maaliskuuni ei ollut myynnillisesti vahvimpia kuukausiani ja sen melko suorasti itse viestin myös statuskeskustelussa. Vaikkakin maaliskuun heikolle myyntitulokselle löytyy myös itsestä riippumattomia syitä, niin pidän siitä, että esimieheni haastaa minua keskustellessa löytämään konkreettisia asioita tuloksen takaa. Hän ei suoraan näitä syitä minulle sano, vaan johdattelee ja pyrkii minut oivalluttamaan.

Ristikangas ja Grunbaum (2014.) ovat luoneet palautteen antamisen rautalankamallin, joka kuvastaa hyvin, miten käsittelemme esimiehen kanssa omia tuloksiani. Palautteen antaminen on jaettu neljään kohtaan. Nämä kohdat ovat itsearvio, palaute aistihavainnosta, havainnon merkityksellisyys ja huomio tulevaan.

Ennen statuskeskustelua olen täyttänyt oman arvioni menneestä kuukaudesta, joka pohjautuu tuloksiin ja tunnelmiini. Tässä olen siis itsearvioinut omaa tekemistäni. Olen havainnoinut, että olen itse usein kriittisin henkilö tarkastelemaan omaa tekemistäni. Tiedostan, että välillä tuo kriittisyys menee yli enkä osaa olla tyytyväinen omiin tuloksiini.

Toisena askeleena on aistillinen havainnointi, joita statuskeskustelussa on näkö- ja kuulohavainnot. Voimme kuunnella puheluitani sekä tarkastella koneelta omia tuloksiani verrattuna muuhun tiimiin. Meiltä löytyy muutama erilainen alusta, jonka kautta pystymme vertailemaan tuloksia. Tärkeimpiä havainnoitavia mittareita ovat euromääräinen myynti kuukaudessa, asiakasaika sekä kontaktimäärä. Näiden mittareiden kautta näkyy yleisesti hyvin kuukauden työnteke. Jos kontaktit ja asiakasaika ovat matalalla, niin yleisesti myös myyntiä on vähemmän.

Kolmantena askeleena on havainnon merkityksellisyys eli esimies antaa omat näkökulmansa tuloksiin, kuten esimerkiksi miten tulokset vaikuttavat koko vuoden tavoitteisiin sekä miten ne vaikuttavat tiimin suorituksiin. Myyntitavoitteemme tulevalle vuodelle on 100 000€ per myyjä. Tätä lukua on myös helppo seurata kuukausittain.

Viimeisenä vaiheena palautteen annossa on huomio tulevaan. Statuskeskusteluiden lopussa käymme lävitse tulevaa kuukautta sekä luomme toimintasuunnitelman. Esimies antaa tässä kohtaa omia ehdotuksia ja toiveita, mitä haluaisi minun tekevän. Näiden ja omien ideoiden pohjalta luomme suunnitelman, jonka kirjaan organisaation sovellukseen. Nyt tulevalle kuulle esimieheni kanssa sovimme, että etätöön jatkuessa pyrin tehostamaan bukkipuheluita. Tavoitteena on saada enemmän kartoituspuheluita, jonka kautta myynti myös kasvaisi. Seuraamme tätä valmennuksissa kuuntelemalla puheluita sekä merkitsen itselleni ylös myös onnistuneet bukkipuhelut.

Opettelemme vielä uuden esimiehen kanssa tuntemaan toisiamme ja tätä kautta palautteen antaminen ja pyytäminen varmasti kehittyvät valmennusten ja statuskeskusteluiden edetessä. Kun opimme tuntemaan toisiamme entistä paremmin, niin myös valmennuksista ja statuskeskusteluista tulee tehokkaampia. Uskon myös, että esimiehen vaihtuminen tuo itselleni uusia näkökulmia, miten voisin kehittyä myyjänä sekä minkälaiset asiat vaativat vielä kehitystä.

3.10 Viikko 10

Viimeinen viikko käynnistyy ja tietyllä tapaa valitettavasti tämäkin viikko on hieman normaalia lyhyempi maanantain pyhäpäivän takia. Tässä pohtiessani mennyttä yhdeksää viikkoa, niin helmikuun alussa suunniteltu suunta tälle päiväkirjaopinnäytetyölle on muuttunut merkittävästi. Tavoitteena tälle viimeiselle viikolle on jatkaa analysointia itseni kehittämistä ja tulevaisuuden pohtimisesta.

13.4. Maanantai

Pääsiäismaanantai ei töitä

14.4. Tiistai

Pääsiäisen pyhien jälkeen sähköpostiin oli kertynyt paljon viestejä asiakkailta. Päivä menikin pitkälti asiakkaiden tiedusteluihin vastaamiseen sekä viime viikolla sovittujen soittojen soittamiseen. Yksi asia miksi nykyisessä työssäni paljon viihdyn, on juuri erilaiset työpäivät ja ihmiset. Erilaiset työpäivät ja ihmiskontaktit luovat työstäni päivittäin mielekästä ja kohtaamisia päivittäin saadessa asennoituminen pitkään uraan organisaatiossa vahvistuu. Jos työ tuntuisi minusta tylsältä tai itseään toistavalta niin uskoisin, että etsisin töitä muualta.

15.4. Keskiviikko

Aamuun oli kasautunut muutamia pidempiä kartoituspuheluita, joiden takia aamupäivä eteni nopeasti. Tämän jälkeen meillä oli outboundin kuukausipalaveri, jossa käytiin läpi maaliskuuta tuloksien puolesta. Tämän kuukausittaisen palaverin pitää meidän outbound puolen esimies. Meitä on yhteensä outbound eli lisämyyntipuolella seitsemän tiimiä. Omien tiimimme

esimiesten ja organisaation ylempien tahojen välillä on outbound esimies, joka toimii meidän ja organisaation johdon välikätenä. Hän kertoo vuotuiset myyntitavoitteet koko outbound puolelle. Tulosten lisäksi tässä kuukausipalaverissa käydään läpi hieman tulevaa sekä palkitaan edellisen kuukauden paras myyjä sekä kehittynein myyjä.

Maaliskuussa tätä palaveria ei päästy pitämään, koska koronan takia tullut etätyömääräys aiheutti kalentereihin erittäin paljon muutoksia kaikille. Tämän tyylliset kuukausipalaverit ovat mielestäni erittäin hyviä, koska niiden avulla saa laajemman käsityksen koko outbound puolen työskentelystä sekä se kerää yhteen meidät kaikki myyntineuvottelijat.

16.4. Torstai

Päivä oli melko perinteinen työpäivä. Mukaan mahtui, niin sovittuja kartoituspuheluita, kuin myös kaupan päättämispuheluita. Tiimin päivittäisessä palaverissa kävimme lävitse epäonnistuneita kaupan päättämispuheluita. Mietimme yhdessä ratkaisuja, joilla taklata pienet hintaerot vakuutusten osalta. Esiin nousi lisäarvoa tuottavat palvelut meillä. Näitä ovat muun muassa Omat Sivut, joissa asiakas voi tehdä vahinkoilmoituksia 24/7 sekä nopea korvauspalvelu.

Vakuutusalan kehitys ylipäänsä ja tuotteiden sekä palveluiden jatkuva kehittyminen luovat vakuutusalaan mielenkiintoisen työympäristön. Omien oivalluksien hyödyntäminen keskusteluissa asiakkaiden kanssa, tuo hyvän mielen itselle ja auttaa jaksamaan.

17.4. Perjantai

Viikkopalaverissa kävimme läpi tulevaa kisaa, joka alkaa maanantaina. Kisassa erilaiset vakuutukset on pisteytetty ja niitä myymällä saa pisteitä. Kilpailu on yksilökilpailu ja pisteitä saa myös eri palveluita aktivoimalla. Pidän kilpailuista, koska niissä on mahdollisuus loistaa ja siinä päästään kisailemaan toisia vastaan. Työmme ei ole provisiopalkkaista, joten huomioinnit ja ekstrat tulevat kilpailujen kautta. Nämä tuovat itselle lisämotivaatiota työhön.

Kilpailut ovat yleisesti laajamittaisia, tämä kestää toukokuun loppuun ja pisteytyksessä on mukana kaikki vakuutuslajit sekä lisäpalvelut. Tämä ohjaa itseäni kehittymään laajamittaisesti vakuutusten osalta sekä löytämään parempia myyntiargumentteja meidän vakuutusillemme. Vaikka kyseessä on pääpainolta yksilökilpailu, niin tiimissämme on aiemmin tsemppaaminen toiminut ja olemme jakaneet onnistumisia sekä vinkkejä tiimin kesken.

Toinen asia, josta keskustelimme tiimipalaverissa, oli uuden esimiehemme jääminen hoitopaalle 11.5 alkaen. Syynä tähän on koronan takia vaikeus löytää hoitopaikkaa lapselle. Tämä

tuli pienenä yllätyksenä tiimille. Tiimimme jaetaan kahdelle muulle esimiehelle kesän ajaksi, mutta tilastot kertyvät edelleen tiimille. Pieniä muutoksia siis jälleen tiedossa ainakin kesän ajaksi itselle, ja esimiehen kanssa aloitettu yhteistyön rakentaminen menee hetkeksi jäihin.

Viikkoanalyysi

Viimeisessä analyysissä minun on tarkoitus keskittyä pohtimaan, missä kohtaa tietä olen tällä hetkellä myyjänä. Tarkoituksena on pohtia, minkälaisin keinoin voin itseäni tulevaisuudessa kehittää myyjänä.

Olen todennut tässä opinnäytetyössä muutamia kertoja, että myyjä ei ole koskaan valmis ja aina löytyy kehitettävää. Vakuutusala pohtiessa, vakuutukset muuttuvat jatkuvasti ja organisaatiot muuttavat tuotteitaan ja luovat uusia tuotteita melko tiheään tahtiin. Tärkeää on olla ajan hermolla ja seurata kilpailijoita jatkuvasti.

Hyväksi myyjäksi ei kuitenkaan riitä pelkästään tietämys vakuutuksista ja kilpailijoista. Ne luovat vahvan tuen, jonka päälle on helpompi rakentaa myynnin teoriaa sekä sisällyttää oma persoona mukaan. Hyvän myyjän tulee osata muokata omaa persoonaansa myös asiakkaan mukaan.

Minulla ei tällä hetkellä ole pidemmän aikavälin suunnitelmia. Tykkään elää hetkessä ja edetä rauhassa eteenpäin. Sen olen kuitenkin päättänyt, että myyjänä aion jatkaa tulevaisuudessa, ja minulla on hyvä olla tällä hetkellä organisaatiossa. Tämä myös ajaa itseäni kehittymään myyjänä paremmaksi. Urapolkuani suunnitellessa ensimmäisenä tavoitteenani on edetä nykyisessä yrityksessä ylöspäin. Mielekkäitä vaihtoehtoja on myyjänä edetä esimiesasemaan. Toinen vaihtoehto liittyy lähitukena toimimiseen ja tästä innostuneena erikoistua tulevaisuudessa kouluttajaksi sekä päästä rekrytointiin mukaan.

Maailman vaikeimpia asioita on kuunteleminen ja näkeminen. Itseään selvyyksiä ei ole myöskään omien halujen näkeminen tai mistä asioista itse innostuu ja motivoituu. Kokeileminen ja erehtyminen sekä rohkeus unelmoida ovat innostumista lisääviä hetkiä. (Ristikangas, M-R, & Ristikangas, V, 2013.)

Rohkeus kokeilla uusia asioita on myyjänä tärkeää sekä tiedostaminen, mistä itse innostuu ja motivoituu. Olen itse huomannut innostuvani, kun tiimimme pärjää hyvin tilastoissa ja itse olen pystynyt rohkaisemaan myös muita tiimiläisiämme. Erittäin tärkeää kehittymisen kannalta on tiedostaa, mitä itse haluaa ja tieto siitä, mihin suuntaan haluaa edetä. Erilaisten teorioiden ja tekniikoiden kokeileminen myyntityössä ei auta, jos et itse ymmärrä miksi näitä asioita kokeilee.

Meillä oli edellisen esimieheni kanssa selkeä suunnitelma, jota noudatimme yhteisen taivallemme aikana. Olin keskustelujemme kautta oivaltanut omat motivoitumistapani. Olen aina tykännyt kokeilla uusia asioita, jotka voivat auttaa minua kehittymään myyjänä. Kun huomaan, että ne alkavat toimimaan ja edesauttavat minua myyjänä, niin se on erittäin mukava tunne. Tärkeitä kohteita tulevaisuutta ajatellen on säilyttää motivaatio kehittyä sekä syy, miksi haluan paremmaksi myyjäksi.

Suurimpana heikkoutenani myyjänä näen itselläni tällä hetkellä sen, että päästän välillä tunnepuoleni liian voimakkaasti esiin. Keskustellessani asiakkaan kanssa voisin välillä olla vielä rohkeampi ohjaamaan keskustelua, mutta tällä hetkellä jätän asian hieman puolitiehen, että puhelu päättyy hyvissä tunnelmissa molemmin päin. Olin tämän asian tiedostanut sisälläni, mutta se avautui minulle paremmin uuden esimiehen kanssa valmennuksessa, kun sanoin sen ääneen. Tuo on varmasti semmoinen asia, johon tulen paneutumaan lähitulevaisuudessa tarkemmin.

4 Loppupohdinta

Kun aloin suunnittelemaan opinnäytetyötä, niin suunnitelmana oli paneutua markkinatutkan kehittämiseen sekä omien työtapojen tutkiskeluun. Oma esimieheni oli mukana laittamassa markkinatutkaryhmää kasaan, joten tämä oli myös työnantajan toive opinnäytetyön alussa.

Kymmenen viikon aikana opinnäytetyön idea ja ajatus kuitenkin muuttui merkittävästi koronaviruksen tuomien muutosten takia. Ensimmäiset viikot menivät vielä suunnitelmien mukaan, vaikka päiväkirjaraportointi haki vielä suuntaansa. Koronaviruksen tuoman muutoksen takia myös markkinatutkan kehittäminen laitettiin jäihin, koska muutoksia normaaleihin toimintatapoihin tuli runsaasti. Näitä olivat esimerkiksi kaikkien työntekijöiden siirtäminen etätyöskentelyyn. Kuluvan kymmenen viikon aikana tapahtui myös tiimimme sisällä muutoksia, kun yllättäen esimiehemme vaihtui. Nämä muutokset avasivat kuitenkin mahdollisuuden tälle opinnäytetyölle muuntua ja onnistuin siinä mielestäni erittäin hyvin.

Kymmenen viikon jälkeen koen oppineeni itsestäni erittäin paljon. Olen oppinut analysoimaan itseäni muutosten keskellä sekä löytämään erilaisia näkökulmia ja asenteita, kun yllättäviä muutoksia tapahtuu ympärilläni. Olen myös huomannut, että loppujen lopuksi olen melko mukautuvainen ihminen tarpeen vaatiessa. Pohdinnat esimerkiksi esimiehen kanssa järjestettä-

vistä valmennuksista, saivat minut pohtimaan nykyisiä valmennuksia sekä miten niitä voisi jatkossa kehittää. Tähän edesauttaa myös uusi esimies, joka varmasti tuo omia näkökulmiaan ja ajatuksia tuleviin valmennuksiin.

Tulen hyödyntämään jatkossakin opinnäytetyön aikana oivallettuja konsteja. Havaitsin, että esimerkiksi taukojen hyödyntäminen ulkona kävellen sai minut virkeämmäksi. Tämä osaltaan on parantanut tilastojani, kun aivoni ovat saaneet raitista ilmaa kesken työpäivän. Ulkoilma on varmasti saanut muuta kehoani rauhoittumaan pitkien päivien aikana.

Vaikka työ on pitkälti itsenäistä työskentelyä asiakkaille soitellen, niin isoin haaste minulle tämän koronakriisin aikana oli etätöiden kautta yksinäisyys. Se loi alkuun haasteita, kun en päässyt työkavereiden kanssa asioita käymään heti lävitse kasvotusten. Edeltävässä kappaleessa mainitsin taukojen hyödyntämisestä tulleet kokeilut, niin myös uusien sovellusten käyttö on auttanut minua näiden etätyöviikkojen aikana. Niiden kautta olemme voineet viestiä aktiivisesti toisillemme myös videopuheluiden välityksellä.

Uusien asioiden kokeileminen voi olla välillä jännittävää, mutta niistä voidaan saada paljon hyvää irti. Olen itse uskonut, että nykyiset työskentelytapani toimisivat kaikkialla, mutta näin ei kuitenkaan ollut. Se on tällä hetkellä tapa, jota minun tulee kehittää. Aion jatkossa hyödyntää etätöiden ja opinnäytetyön kautta tulleita ajatuksia ja ideoita myös arkipäiväseen työhöni toimistolla.

Tilastollisesti, kun pohdin edeltävää kymmentä viikkoa ja etenkin etätöihin siirtymisen jälkeen pystyn huomaamaan myös muutoksia. Työtämme seurataan erilaisilla mittareilla ja yksi niistä oli puheaikaprocentti. Tämä prosentti laski etätöiden alkaessa, mutta loppua kohden puheaikaprocenttini olivat keskimääräistä korkeammalla tasolla. Keski kaupan myynti kasvoi ja yhtenä syynä tähän on varmasti pidemmät puhelut asiakkaiden kanssa.

Alkuperäisen idean kariutuminen opinnäytetyössä hieman harmittaa minua, koska siitä olisi saanut selkeärakenteisemman ja helpon raportoinnin ja analysoinnin tehtyä. Myös tuon projektin sisällä tapahtuvat kehitysaskleet niin ryhmänä, kuin itseni osalta, olisi ollut mielenkiintoista seurata loppuun asti. Nyt kesken raportoinnin tapahtunut muutos aiheeseen aiheutti haasteita minulle ja loi tietystä osaa päiväkirjaraportointia sekavan. Myös työnantajan osalta harmittaa, kun en päässyt tätä opinnäytetyötä heille suunnitellulla tavalla hyödyntämään.

Vaikka alkuperäinen suunnitelma kariutui, niin uskon tästä opinnäytetyöstä olevan hyötyä myös toimeksiantajalle. Raportoinnin kautta he saavat tarkemman käsityksen minkälaisia tunteita, ajatuksia ja haasteita etätyöhön siirtyminen aiheutti sekä miten tiimimme myyntineuvottelijat kokivat muutoksista ilmoittamisen esimiesten vaihtuessa. Näiden tunteiden kautta toimeksiantaja voi jatkossa pohtia tarkennuksia, miten muutoksista viestitään sekä mikä on jo

nyt hyvällä mallilla. Erilaisten etätyössä havaittujen mallien hyödyntäminen, kuten esimerkiksi tiimipalaverien pitäminen ulkona mahdollistaa myyntineuvottelijoiden työtehon säilymisen myös konttoreille paluun jälkeen.

Kuten aikaisemmin mainitsin niin tärkeimmän opin tämän raportoinnin ja opinnäytetyön osalta olen saanut minä itse. Olen oppinut itsestäni paljon ja tavoitteena on jatkossa jatkaa jollakin tavalla raportointia työskentelystäni. Välillä menen työskennellessä tiettyyn moodiin, jossa teen työtä todella putkikatsemaisesti. Raportoinnin avulla havaitsin näitä kohtia ja uskon, että jatkossa se kehittää itseäni myyjänä ja ihmisenä.

Tulevaisuutta ajatellen sain tästä opinnäytetyöstä paljon rohkeutta ja itseluottamusta. Aion jatkossa avata tuntemuksiani ja ajatuksiani työskentelytavoistamme ja viestinnästä organisaatiossa enemmän. Vain avaamalla suun, voimme vaikuttaa organisaatiossa tapahtuviin asioihin sekä kehittää niitä tulevaisuutta ajatellen. Organisaatiomme toimii tällä hetkellä jo erittäin hyvin monissa asioissa, mutta aina on varaa parantaa. Siihen tarvitaan avoimuutta, niin organisaation johdolta ja esimiehiltä, kuin myös meiltä myyntineuvottelijoilta ja asiakaspalvelijoilta.

Lähteet

Painetut

Ensimmäinen painettu lähde

Sähköiset

Haaranen, M. 2020 Itsensä johtaminen Viitattu 29.2.2020. <https://www.maijahaara-nen.com/itsensa-johtaminen>

Luukkanen, J. 2016. Puhelun palikat 1 - Rento tervehdys. Viitattu 15.2.2020. <https://www.huippumyynti.fi/hyvan-soiton-palikat-1-rento-tervehdys/>

Moisio, J. 2011. Ideoita ja vinkkejä puhelinmyyjille. Viitattu 15.2.2020. <https://avantiumpartner.wordpress.com/2011/05/02/ideoita-ja-vinkkejä-puhelinmyyjille/>

MSPA-guidelines. 2011. Guidelines for mystery shopping. Viitattu 30.4.2020. https://www.mspa-ea.org/files/documents/ethics&standards/MSPA%20Guidelines%20Full%20Global_Updated%20August%202011.pdf

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti: jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. Viitattu 29.4.2020. [https://kauppakamaritieto-fi.nelli.laurea.fi/ammattikirjasto/teos/hallittu-projekti-2016#kohta:1\(\(20\)Projektinhallinnan\(\(20\)l\(\(e4\)ht\(\(f6\)kohdat\(:Projektitoiminta\(\(20\)ja\(\(20\)projektinhallinnan\(\(20\)tarve](https://kauppakamaritieto-fi.nelli.laurea.fi/ammattikirjasto/teos/hallittu-projekti-2016#kohta:1((20)Projektinhallinnan((20)l((e4)ht((f6)kohdat(:Projektitoiminta((20)ja((20)projektinhallinnan((20)tarve)

Ristikangas, M-R. & Grunbaum, L. 2014. Valmentava esimies. Viitattu 5.4.2020. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/HACBBXXUBGAJ#kohta:1.\(\(20\)VALMENTAVA\(\(20\)ESIMIEHISYYS\(\(20\):Miksi\(\(20\)valmentaminen\(\(20\)juuri\(\(20\)nyt?\(\(20\)/piste:b68](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/HACBBXXUBGAJ#kohta:1.((20)VALMENTAVA((20)ESIMIEHISYYS((20):Miksi((20)valmentaminen((20)juuri((20)nyt?((20)/piste:b68)

Ristikangas, M-R. & Ristikangas, V. 2013. Valmentava johtajuus. Viitattu 18.4.2020.

<https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/CAG-BCXJTFF#/kohta:233/piste:b3892>

Ruutu, S. & Salmimies, R. 2014. Itsensä johtaminen. Viitattu 22.3.2020. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/BACBBXXUBGAJ#kohta:1.\(\(20\)ITSENS\(\(c4\)\(\(20\)JOHTAMINEN\(\(20\):Itseanalyysi\(\(\(20\)Asennekartoitus\(\(20\)/piste:b150](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.nelli.laurea.fi/teos/BACBBXXUBGAJ#kohta:1.((20)ITSENS((c4)((20)JOHTAMINEN((20):Itseanalyysi(((20)Asennekartoitus((20)/piste:b150)

<https://www.paroosterlund.com/opas-hyvien-kysymysten-kysymiseen/>

Österlund, P. 2016. Opas hyvien kysymysten kysymiseen. Viitattu 29.4.2020. <https://www.paroosterlund.com/opas-hyvien-kysymysten-kysymiseen/>

<https://www.paroosterlund.com/opas-hyvien-kysymysten-kysymiseen/>

Julkaisemattomat

Ensimmäinen julkaisematon lähde

Kuviot

Kuvio 1: Sisäiset sidosryhmät	10
Kuvio 2: Ulkoiset sidosryhmät	11