

## **Itsensä kehittäminen B2B-myyntityössä**

Minna Rantala



<b>Tekijä(t)</b> Minna Rantala	
<b>Koulutusohjelma</b> Myyntityön koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Itsensä kehittäminen B2B-myyntityössä	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 24 + 18
<b>Opinnäytetyön otsikko englanniksi</b> Self-development in B2B Sales	
<p>Tämä opinnäytetyö kuvaa kirjoittajan kehittymistä myyntityön koulutusohjelman aikana ja esittää myös kehitysehdotuksia tulevaisuuden työelämää ajatellen. Työn keskeisenä tavoitteena on pohtia ja ymmärtää kirjoittajan omaa kehityskaarta elokuusta 2015 tähän hetkeen sekä miettiä itsensä kehittämisen aihealueita ja keinoja myös tästä hetkestä eteenpäin. Kirjoittaja kokee haluavansa kehittyä jatkossa erityisesti neljän huippumyyjän ominaisuuden osalta sekä itsensä johtamisessa.</p> <p>Kirjoittaja käsittelee kehitystään sekä omien aiempien tuotostensa, että aiheeseen liittyvän teorian kautta. Opinnäytetyön pohdintaosuuteen sisältyy kirjoittajan näkemyksiä paitsi omasta jo tapahtuneesta kehityksestä sekä uuden oppimisesta, mutta myös kehitysehdotuksia ja työkaluja tulevaisuutta varten.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuus muodostuu eri osuuksista, joissa käsitellään esimerkiksi hyvän B2B-myyjän ominaisuuksia. Teoriaosuudessa käsiteltyjen aihealueiden ymmärtäminen on olennaisessa osassa hyväksi B2B-myyjäksi kehittyttäessä. Teoriaosuus käsittelee myös itsensä johtamista, jonka kirjoittaja kokee yhtenä tärkeänä osa-alueena matkalla myyntityössä menestymiseen.</p> <p>Varsinaisessa portfolio-osuudessa kirjoittaja käsittelee omaa kehityskaartaan myyntityön koulutusohjelman alusta nykyhetkeen. Tähän osuuteen sisältyy myös kirjoittajan jo aiemmin opintojen aikana laatimia tuotoksia. Lopuksi kootaan tuotosten ja teorian pohjalta yhteen itsensä kehittämiseen liittyviä ideoita ja työkaluja tulevaisuutta ajatellen. Näiden ideoiden ja työkalujen on tarkoitus auttaa kirjoittajaa itseään kehittämään yhä paremmaksi B2B-myyjäksi sekä antaa myös muille B2B-myyntiin suuntautuville henkilöille vinkkejä siitä, millaisia ominaisuuksia kyseinen myyntityö tekijältään vaatii.</p> <p>Työ on toteutettu maaliskuun 2019 ja kesäkuun 2020 välisenä ajanjaksona.</p>	
<b>Asiasanat</b> Itsensä kehittäminen, B2B-myynti, huippumyyjä, itsensä johtaminen	

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet .....	1
1.2	Opinnäytetyön rakenne.....	2
2	Hyvän B2B-myyjän ominaisuudet.....	3
2.1	Kuuntelutaito .....	3
2.2	Asiakasymmärrys.....	4
2.3	Asiantuntijuus .....	5
2.4	Asenne .....	6
3	Itsensä johtaminen.....	9
3.1	Keho (fyysinen) .....	9
3.2	Mieli (psykkinen) .....	10
3.3	Tunteet (sosiaalinen).....	10
3.4	Arvot (henkinen) .....	11
3.5	Työ (ammattillinen) .....	11
4	Teorian yhteenveto.....	12
5	Portfolio ja kehitysideoita tulevaisuuteen .....	15
5.1	Portfolion suunnittelu ja aikataulu .....	15
5.2	Henkilökohtainen kasvu myyntityön koulutusohjelman aikana .....	19
5.3	Nykytilanne .....	20
5.4	Tulevaisuuden kehitysideat.....	21
6	Pohdinta .....	22
6.1	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi.....	22
	Lähteet .....	23
	Liitteet .....	24
	Liite 1. Itsensä johtamisen seurantalomake kevät 20125.....	24
	Liite 2. Itsensä johtamisen seurantalomake kevät 2019 .....	27
	Liite 3. DiSC-profiili.....	31
	Liite 4. Myynnin esimiestyön raportti.....	32

# 1 Johdanto

Onko totta, että huippumyymäksi synnyttään? Mistä ovat muodostuneet mielikuvamme myyjästä jatkuvasti äänessä olevana, kaikkietävänä ja keinoja kaihtamatta tulosta tekevänä tyyppinä? Todellisuudessa parhaiten menestyvät myyjät eivät vastaa tätä kuvausta.

Opinnäytetyön tehtävänä on kuvailla kirjoittajan henkilökohtaista kehitystä aloittelevasta ammattikorkeakouluopiskelijasta valmistumista lähestyvään myynnin tradenomiin.

Tarkoituksena on myös valaista lukijaa siitä, millaisilla ominaisuuksilla varustettu henkilö pärjää myyntityössä parhaiten ja miksi. Kaikki näistä ominaisuuksista ovat opittavissa, joten periaatteessa kuka tahansa voi opettaa itsestään huippumyymjän.

Hyväksi myymäksi kehittyminen vaatii myös itsensä johtamisen taitoja, joten niitä käsitellään työn teorian toisessa osiossa.

## 1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on ilmentää kirjoittajan henkilökohtaista kehityskaarta myyntityön koulutusohjelman aikana sekä tarjota hyödyllisiä kehitysehdotuksia ajatellen tulevaisuutta B2B-myyntin parissa. Kirjoittaja haluaa oppia paremmaksi B2B-myymäksi kehittämällä itseään erityisesti niiden neljän ominaisuuden osalta, jotka hän katsoo huippumyymjälle tärkeimmiksi. Tämän kehityksen mahdollistamiseen liittyy olennaisena osana ymmärrys itsensä johtamisesta ja sen keinoista. Kehitysehdotusten ideana on tarjota keinoja juuri näiden osa-alueiden harjoittamiseen.

Teoriaosuuden tavoitteena on selventää kirjoittajan mielestä tärkeimpiä hyvän B2B-myyjän ominaisuuksia sekä niiden kehittämiseen liittyvää itsensä johtamista. Koska hyvän myymjän tulee tänä päivänä hallita myös itsensä johtaminen, aihealueen kuvaus on olennainen osa tämän työn teoriaa.

Portfoliossa kuvattavaa kirjoittajan kehityskaarta on tarkoitus peilata teoriaosuudessa käsiteltyihin huippumyymjän ominaisuuksiin. Mitä näistä ominaisuuksista kirjoittaja on oppinut koulutusohjelman aikana ja missä ominaisuuksissa hänellä on edelleen kehitettävää. Lisäksi on olennaista ymmärtää, miten kirjoittajan kyky johtaa itseään on kehittynyt tähän päivään mennessä ja mitä asioita sen suhteen olisi vielä tehtävissä tulevaisuudessa.

## 1.2 Opinnäytetyön rakenne

Työn rakenne muodostuu teoriaosiosta sekä portfolioista ja sen liitteistä. Teoriaosuuden ensimmäinen osa käsittelee niitä neljää huippumyyjän ominaisuutta, jotka kirjoittaja kokee erityisen tärkeäksi. Kirjoittaja kokee, että kaikki näistä ominaisuuksista ovat sellaisia, joita hän pystyisi itsessään kehittämään. Osa ominaisuuksista kirjoittajalla on jo hallussa, mutta joidenkin osalta hän kokee vielä tarvitsevansa harjoitusta.

Toinen osa teoriasta käsittelee itsensä johtamista, joka liittyy keskeisesti siihen, että kirjoittaja kykenee kehittämään itseään myös tulevaisuudessa. Portfolio muodostuu kolmesta eri osasta. Ensimmäisessä osassa kirjoittaja käsittelee kehitystään myyntityön koulutusohjelmassa. Toinen osa kuvaa puolestaan tilannetta, jossa kirjoittaja on tällä hetkellä. Kolmannessa osassa kirjoittaja pohtii miten voisi kehittää itseään tulevaisuudessa.

## 2 Hyvän B2B-myyjän ominaisuudet

Tässä kappaleessa käsitellään ominaisuuksia, joita myyjältä vaaditaan menestyäkseen B2B-myyntin parissa. Kirjoittaja käsittelee tarkemmin erityisesti niitä neljää ominaisuutta, jotka hän kokee oman näkemyksensä mukaan tärkeimmiksi piirteiksi huippumyyjälle ja joissa hän itse haluaisi erityisesti kehittyä.

Rummukaisen (2004, 8) mukaan huippumyyjät ja keskivertomyyjät eroavat toisistaan kahdeksan eri ominaisuuden osalta. Nämä ominaisuudet ovat asenne, tavoitteellisuus, asiantuntijuus, myyntiesittelytaidot, ulkoinen olemus, uusasiakashankinta, sosiaaliset taidot sekä kyky päättää kauppa. Vain yhden ominaisuuden hallitseminen näistä ei riitä hyvälle B2B-myyjälle, mutta mitä useampi listan piirteistä täyttyy, sen paremmat edellytykset henkilöllä on menestyä myyntiyössä (Rummukainen 2004, 8).

Moni myyntialaa harkitseva varmasti miettii, synnyttääkö huippumyyjäksi vai onko jokaisella mahdollisuus kehittää tiettyjä huippumyyjän ominaisuuksia itsessään. Toisilla ihmisillä on toki luonnostaan paremmat edellytykset edetä hyväksi B2B-myyjäksi, mutta huippumyyjäksi on mahdollista myös oppia (Rubanovitsch & Aalto 2007, 10).

Hyvälle myyjälle on ominaista Rummukaisen (2004, 14) mukaan se, että hän on ylpeä saadessaan tehdä myyntityötä ja ollessaan hyvä siinä. Huippumyyjä haluaa myös jatkuvasti kehittyä paremmaksi. Hän arvostaa sekä myyntiä, että myymäänsä tuotetta tai palvelua ja antaa sen myös näkyä ulospäin (Rummukainen 2004, 14-15).

Menestyäkseen myyntiyössä on olennaista ymmärtää paitsi myyjän itsensä vastuulla olevat asiat, mutta myös myyjän taustalla olevan yrityksen vastualueet. Hyväkään myyjä ei pääse loistamaan, mikäli yritys ei pysty tukemaan myyjää työssään. Yrityksen tulee taata myyjälle työrauha sekä mahdollisuus kouluttautumiseen. Tuotteiden tai palveluiden toimittamisen on sujuttava, mikäli yritys haluaa edesauttaa myyjän onnistumista työssään (Kortelainen & Kyrö 2015, 96, 102).

### 2.1 Kuuntelutaito

Kortelainen ja Kyrö (2015, 97) mainitsevat yhdeksi myyjän tärkeimmistä menestystekijöistä taidon kuunnella asiakasta. Vaikka tämä taito on onnistuneen kaupanteon kannalta erittäin olennainen, kuuntelemisessa epäonnistutaan valitettavan usein. Jos myyjä olettaa jo heti alkuun tietävänsä mitä asiakas haluaa ja millaisella ratkaisulla asiakkaan tarpeet täytetään, on olemassa suuri vaara että kauppa jää toteutumatta. Kuuntelutaidossa on

kyse ennen kaikkea siitä, että asiakas kokee tullessa myyjän suunnalta kuulluksi. Tämä jokaisen ihmisen perustarpeisiin kuuluvan tunteen toteutuminen auttaa myyjää luomaan luottamuksellisen suhteen asiakkaaseen. Tällöin myyjä on yhden askeleen lähempänä kaupan toteutumista (Kortelainen & Kyrö 2015, 98-99).

Asiakkaan kuuntelemiseen liittyy olennaisena osana myös myyjän kyky esittää oikeanlaisia kysymyksiä. Myyjän täytyy asetella kysymyksensä huolellisesti saadakseen asiakkaalta itseään parhaiten hyödyttäviä vastauksia. Myyjän tulee luoda asiakkaalle tunne, että häntä paitsi kuunnellaan, mutta myös ymmärretään. Tilannetajua omaavan myyjän on helpompi havaita milloin on oikea hetki kommentoida ja milloin taas on parempi antaa asiakkaan huolehtia puhumisesta. Tarkentavien kysymysten esittäminen viestittää myyjän olevan aidosti kiinnostunut asiakkaan tarpeista sekä tämän halun ymmärtää niitä (Rubanovitsch & Aalto 2007, 87-88).

Huippumyyjä voi antaa asiakkaansa olla äänessä jopa 80 prosenttia myyntiesittelyyn käytetystä ajasta. Tänä aikana huippumyyjä paitsi kuuntelee asiakasta, myös johdattelee keskustelua kysymyksillään haluamaansa suuntaan. Tällaisella toiminnalla myyjä luo asiakkaalle tunteen siitä, että asiakas on tilanteessa huomion keskipisteenä (Rummukainen 2004, 46).

Onnistuneiden kauppojen edellytyksenä on yleensä se, että asiakas tuntee olonsa hyväksi myyjän seurassa. Kuunteleminen on yksi myyjän helpoimmista keinoista tehdä asiakkaan olo miellyttäväksi myyntiesittelyn aikana. Taitava kuuntelija saa poimittua asiakkaan kertomuksesta kaiken olennaisen informaation, mutta tämä vaatii myyjältä kärsivällisyyttä. (Rummukainen 2004, 48-49).

Kortelaisen ja Kyrön (2015, 99) mukaan kuuntelutaidon tärkeydessä on kyse lopulta varsin yksinkertaisesta asiasta. Kuuntelemalla myyjälle selviää asiakkaan tarve tai ongelma, johon hän voi tarjota ratkaisua. Onnistuneessa myyntityössä on kyse siitä, että myyjä ratkaisee asiakkaan ongelman. Parhaimmassa tapauksessa tämä kaava toistuu ja myyjän ja asiakkaan välille syntyy pitkäaikainen asiakassuhde.

## **2.2 Asiakasymmärrys**

Jotta myyjällä on mahdollisuus menestyä, hänen tulee ymmärtää asiakkaansa liiketoimintaa sekä toimialaa. Hyvä myyjä on kiinnostunut asiakkaasta ja etsii aktiivisesti tietoa asiakkaaseensa liittyen. Tämä edellyttää myyjältä halua ja kykyä opetella uusia asioita sekä omaksua myös itselleen vieraan toimialan peruskäsitteitä. Asiakkaan liiketoimintaa on hyvä ymmärtää sen verran, että myyjä kykenee hahmottamaan millaisia ratkaisuja asiak-

kaalle voisi mahdollisesti tarjota. Parhaiten myyjän asiakasymmärrys välittyy itse asiakkaalle myyjän kysymysten kautta (Kortelainen & Kyrö 2015, 99).

Asiakasymmärrys liittyy myyjän työssä olennaisesti ennakkovalmistautumiseen, mutta siihen ei kuitenkaan tule käyttää suhteettoman paljon aikaa. Huippumyyjän ei tarvitse tuntea jokaista asiakkaaseen liittyvää pientä yksityiskohtaa vaan kokonaiskuvan muodostaminen riittää hyvin. B2B-myyntin parissa toimiva huippumyyjä on hyvin perillä asiakkaan senhetkisestä tilanteesta ja kykenee parhaimmassa tapauksessa ennakoimaan asiakkaan tarpeita etukäteen (Rubanovitsch & Aalto 2007, 94-95).

Onnistuakseen kaupanteossa myyjän on tärkeää ymmärtää paitsi asiakkaan kilpailijoita, myös niitä jotka tarjoavat samankaltaisia ratkaisuja kuin myyjän itsensä edustama yritys. Myyjän on olennaista kyetä perustelemaan asiakkaalle, miksi juuri hänen tarjoamansa ratkaisu olisi paras vaihtoehto asiakkaan tarpeita ajatellen. Kun myyjä osaa asettua asiakkaan asemaan, hänen on helpompi ymmärtää miksi asiakas on päätenyt hankintaprosessiin ja millaisia odotuksia asiakkaalla mahdollisesti on tarjotun ratkaisun suhteen (Hänti, Kairisto-Mertanen & Kock 2016, 101-102).

Perinpohjainen asiakasymmärrys voi parhaimmillaan toimia yrityksen kilpailuetuna ja helpottaa huomattavasti myyjää saavuttamaan kaupanteossa halutun lopputuloksen. Se auttaa myyjää löytämään asiakkaalle oikeanlaisen ratkaisun ongelmaan sekä toimii yritykselle loistavana tietolähteenä siitä, miten liiketoimintaa voitaisiin kehittää entistä asiakaslähtöisempään suuntaan (Bisnode: Mitä on asiakasymmärrys ja miten sitä kehitetään? Luettu: 28.9.2019).

### **2.3 Asiantuntijuus**

Rubanovitschin ja Aallon (2007, 98-99) mukaan yksi hyvän myyjän tunnusmerkeistä on, että hän tuntee myymänsä tuotteen tai palvelun hyvin. Asiantunteva myyjä osaa kertoa asiakkaalle, millaista yritystä hän edustaa ja millaista lisäarvoa kyseinen yritys voisi asiakkaalle tuottaa. Näillä seikoilla on tarkoitus lisätä asiakkaan luottamusta myyjään ja hänen tarjoamansa ratkaisun toimivuuteen.

Tiedon määrä ei aina ole olennainen asia vaan se, miten myyjä osaa kertoa palvelun tai tuotteen hyödyistä. Huippumyyjä osaa valikoida sanansa tuotetietoudesta siten, että asiakkaan mielenkiinto pysyy yllä, mutta hän saa silti kaiken olennaisen informaation. Liiallinen yksityiskohtiin juuttuminen tai asiakkaalle vieraiden termien käyttö myyntiesittelyssä on kaupanteon kannalta pikemminkin haitallista (Rummukainen 2004, 32).



Asiantuntijuus välittyy myyjän olemuksesta ja käytöksestä, jolloin asiakkaan on helpompi luottaa siihen, että myyjä osaa asiansa ja tietää mistä puhuu. Kun myyjä on itse innostunut ja uskoo tuotteeseen tai palveluun, innostus tarttuu helpommin myös asiakkaaseen. Huippumyyjä kykenee perustelemaan asiakkaalle tuotteen tai palvelun hyödyt, mutta ei sorru selittelemään. Napakka ja ammattitaitoinen perustelu auttaa asiakasta ymmärtämään, miksi juuri tämä ratkaisu hyödyttäisi häntä parhaalla mahdollisella tavalla (Rummukainen 2004, 32-33).

Häntin, Kairisto-Mertasen ja Kockin (2016, 102-103) mukaan asiakasta kiinnostaa pääsääntöisesti eniten se, miten myyjän tarjoama ratkaisu voisi tuottaa hänelle hyötyä ja lisäarvoa. Tällaisessa tilanteessa korostuu entisestään se, miten hyvin myyjä tuntee asiakkaansa. Millaisia asioita asiakas arvostaa, millaiset seikat taas eivät ehkä ole hänelle niin tärkeitä. Koska jokainen asiakas on erilainen, myyjän tulee pyrkiä sopeutumaan myyntipahtumaan tilanteen ja asiakkaan vaatimalla tavalla. Tietyt asiakkaat vaativat enemmän teknisiä yksityiskohtia päätöksenteon tueksi, toiset taas saattavat arvostaa enemmän tuotteen tai palvelun yksilöllisyyttä juuri kyseisen yrityksen tarpeisiin sopivana ratkaisuna.

Huippumyyjän asiantuntijuus ulottuu hänen myymänsä tuotteen tai palvelun lisäksi kilpailijoihin, markkinatilanteeseen, asiakkaisiin sekä yritykseen, jossa hän toimii. Hän tuntee lähimpien kilpailijoidensa toimintatavat kyetäkseen kehittymään yhä paremmaksi. Markkinatilanteesta perillä oleminen auttaa häntä hahmottamaan kokonaiskuvaa sekä asiakkaan, että edustamansa yrityksen toimialoista (Donaldson 2007, 62-64).

## **2.4 Asenne**

Omalla asenteella pystyy vaikuttamaan suuresti omaan elämäänsä ja samaa viisaus pätee myyntityöhönkin. Huippumyyjällä on lähtökohtaisesti hyvä ja positiivinen asenne tekemäänsä työtä kohtaan. Hyvä myyjä myy ylpeästi ja haluaa vilpittömästi auttaa asiakasta löytämään juuri hänen tarpeisiinsa sopivan tuote- tai palveluratkaisun. Hyvä asenne on tarpeen myös silloin, kun myyjä kohtaa vastoinkäymisiä. Niitä tulee jokaisen kohdalle väistämättä eivätkä edes parhaat voi kokonaan välttyä niiltä. Keskivertomyyjä todennäköisesti masentuu, huippumyyjä taas ottaa tilanteen tarkasteluun ja analysoi, mikä meni vikaan. Mitä tilanteessa olisi voinut tehdä toisin ja mitä tästä voisi oppia (Rummukainen 2004, 14-16).

Hyvä myyjä kykenee analysoinnin jälkeen poistamaan takaiskut mielestään ja keskittymään siihen, mitä voisi jatkossa tehdä toisin päästäkseen parempaan lopputulokseen. Hän ei etsi syyllisiä tai jää voivottelemaan vaan ymmärtää ottaa vastuun omista tekemisistään ja niiden seurauksista (Rummukainen 2004, 16-17). Sitkeys on myyjälle hyvä omi-

naispiirre, sillä sen avulla vastoinkäymisistä ei lannistuta ja usko omaan asiaan ja tekemiseen säilyy. Lopullisen päätöksen ostamisesta tekee aina asiakas, joten myyjä voi omalla toiminnallaan vain luoda parhaat olosuhteet kaupan syntymiselle. Vaikka myyjä tekisi parhaansa, asiakas ei aina osta. Sitkeällä ja pitkäjänteisellä työnteolla tulosta alkaa kyllä aikanaan tulla, jos myyntityössä ovat perusasiat kunnossa (Kortelainen & Kyrö 2015, 101-102).

Myyntityössä on kuitenkin syytä muistaa, että sitkeys ja jääräpäisyys ovat kaksi eri asiaa. Sitkeyttä on se, ettei takaiskuista huolimatta lannistu tai luovuta vaan jaksaa yrittää uudelleen ja uudelleen. Jääräpäisyys taas on sitä, ettei myyjä kykene epäonnistumisista huolimatta edes harkitsemaan sitä mahdollisuutta, että hänen omassa toiminnassaan saattaisi olla parantamisen varaa. Jos myyjän mielestä syyt kaupan epäonnistumisessa ovat aina jossain muualla kuin hänen omassa toiminnassaan, ei voida enää puhua sitkeydestä (Kortelainen & Kyrö 2015, 102).

Kortelaisen ja Kyrön (2015, 102) mukaan myyjä tarvitsee sitkeyttä erityisesti kahdessa eri tilanteessa. Ensimmäinen näistä on se, kun myyjä aloittelee uraansa uudessa yrityksessä, jossa kaikki on hänelle uutta. Toimintatavat, tuotteet ja asiakkaat on opeteltava tuntemaan pala palalta. Jotta myyjällä on mahdollisuus menestyä, hänen tulee nähdä vaivaa oppiakseen uutta ja kartuttaakseen omaa osaamistaan. Menestystä alkaa tulla sitä mukaa, kun myyjä oppii talon tavoille, tutustuu asiakkaisiin paremmin ja alkaa ymmärtää yrityksen tuotteita ja palveluita sekä niiden asiakkaalle luomia hyötyjä. Toinen sitkeyttä vaativa tilanne liittyy siihen, kun myyjän edustama yritys on kehittänyt uuden tuotteen tai palvelun, joka sitten tuodaan markkinoille. Myyjä voi itse olla täysin vakuuttunut tuotteen tai palvelun erinomaisuudesta ja sen tuottamasta lisäarvosta, mutta asiakkaiden vakuuttaminen ottaa joskus aikaa. Joskus asiakas ei halua luopua totutusta ja hyväksi havaitusta ratkaisusta, vaikka uusi tuote tai palvelu voisikin olla entistäkin parempi juuri hänen tarpeisiinsa. Tällöin myyjältä vaaditaan sitkeyttä ja kärsivällisyyttä saada asiakas ymmärtämään, mikä on juuri hänelle parhaaksi.

Asenteella on lopulta suuri merkitys siihen, onnistuuko myyjä kaupanteossa vai ei. Jos hän on jo ennen asiakkaan kohtaamista päättänyt viedä kaupanteon maaliin, hänellä on siihen hyvät edellytykset. Myyjän näkökulmasta hänen on lähdettävä voittamaan. Kun kaupanteko asiakkaan kanssa onnistuu ja asiakas on tehtyihin ratkaisuihin tyytyväinen, myyjä on saavuttanut haluamansa tavoitteen. Voittamiseen liittyvässä asenteessa jopa puolet on sen varassa, että asiat tehdään oikealla tavalla. Onnella sen sijaan on lopulta vain vähän tekemistä voittamisen kanssa. Hyvä myyjä tavoittelee voittoa jokaisessa tapaamisessa kohdatessaan asiakkaan (Rubanovitsch & Aalto 2007, 44).

### 3 Itsensä johtaminen

Tässä kappaleessa käsitellään tänä päivänä lähes kaikkialla työelämässä pinnalla olevaa asiaa, itsensä johtamista. Käsitteenä itsensä johtaminen on kiinnostava, mutta mitä kaikkea sen sisälle kätkeytyykään? Tämän osuuden on tarkoitus avata lukijalle itsensä johtamisen eri osa-alueita ja niiden vaikutusta ihmisen elämään. Onko ihmisen mahdollista voida hyvin, jos eri osa-alueet eivät ole keskenään tasapainossa?

Itsensä johtamiseen liittyy useita näkökulmia eri tieteenaloilta. Se on tavallaan yhdistelmä psykologiaan, filosofiaan, luonnontieteisiin, lääketieteeseen sekä taiteeseen ja historiaan perustuvia oppeja tai uskomuksia. Itsensä johtamisen tavoitteena on saada ihminen johtamaan itseään siten, että hän voi elää mahdollisimman onnellista, tasapainoista ja mielekästä elämää (Sydänmaanlakka 2010, 27-28).

#### 3.1 Keho (fyysinen)

Tähän osa-alueeseen itsensä johtamisessa kuuluvat fyysiseen hyvinvointiin liittyvät tekijät, kuten liikunta, lepo, ravinto, uni ja rentoutuminen. Mikäli keho ei toimisi, ihmistä ei edes olisi olemassa. Ihminen ymmärtää sen merkityksen usein kuitenkin vasta sitten, kun keho ei enää toimikaan tarpeidemme vaatimalla tavalla. On yksinkertaista ajatella, että ihmisen tulisi pitää huolta kehostaan hänen oman hyvinvointinsa kulmakivenä. Valitettavan usein ihminen kuitenkin laiminlyö tätä tärkeää tehtävää (Sydänmaanlakka 2010, 30).

Sydänmaanlakan (2010, 97) mukaan yksi suurimmista ongelmista itsensä johtamisessa kehon osalta liittyy käytännön ja teorian ristiriitaisuuteen. Ihminen kyllä tietää teoriassa miten pitäisi toimia, mutta hän ei kuitenkaan toteuta oppeja käytännössä. On haasteellista saada ihminen oivaltamaan, miten paljon fyysinen kunto vaikuttaa kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja tasapainon saavuttamiseen.

Hyvä fyysinen kunto vaikuttaa selkeästi ihmisen kykyyn jaksaa työssä, tehdä työtä tehokkaasti ja luovasti sekä mahdollisuuteen voida työssä hyvin. Jotta kaikki nämä edut saavutettaisiin, ihmisen tulisi kyetä johtamaan itseään ja kehoaan usean pienemmän osa-alueen suhteen. Monipuolisella ja mielekkäällä liikunnalla ihminen kykenee huolehtimaan siitä, että hänen kehonsa eri toiminnot pysyvät yllä ja eri lihakset saavat tasapuolisesti rasiutusta. Liikkumalla säännöllisesti ihminen huoltaa paitsi kehoaan, myös mieltään, tunteitaan ja sieluaan (Sydänmaanlakka 2010, 97-98, 104).

Monipuolinen ja terveellinen ruokavalio auttaa kehoa voimaan hyvin ja toimimaan parhaalla mahdollisella tavalla. Lepäämällä riittävästi ihminen vaikuttaa näihin samoihin asioihin. Nykyajan hektisessä elämänrytmissä riittävä lepo unohtuu monelta ja tästä syystä ihmisen hyvinvointi kärsii. Jos keho ja mieli eivät rasituksen jälkeen saa palautua kunnolla, eri toiminnot voivat kärsiä ja ihminen altistuu herkemmin sairauksille. Unessa keho saa mahdollisuuden palautua, joten riittävän pitkäkestoinen ja laadukas uni on ehdoton edellytys fyysiselle hyvinvoinnille (Sydänmaanlakka 2010, 110, 116).

Kyky rentoutua ja poistaa stressiä liittyy Sydänmaanlakan (2010, 120-122) mukaan olennaisesti ihmisen suoritusasteeseen. Jos stressiä on liikaa tai ei ollenkaan, ihminen ei toimi optimaalisella tavalla. Työelämässä ihanteellisinta olisi säilyttää optimaalinen stressitaso, joka pitää ihmisen keskittyneenä, vireänä ja tavoitteellisena.

### **3.2 Mieli (psykykinen)**

Ihmisen psykykinen hyvinvoinnin kulmakivet muodostuvat ajattelusta, luovuudesta, muistista, oppimisesta sekä havainnoinnista. Mieli työskentelee lakkaamatta erilaisten ulkoisten ja sisäisten ärsykkeiden, ajatusten sekä mielikuvien parissa. Kaiken tämän hallitseminen tuottaa monelle ihmiselle vaikeuksia ja ärsyketulvan keskellä olennaisten asioiden tunnistaminen saattaa muuttua kovin haasteelliseksi. Mihän asiaan kiinnittää huomiota ja mitkä kohdat taas tulisi suosiolla sivuuttaa. Kuitenkin vain omaa mieltään työstämällä ihmisen on mahdollista alkaa hallita omia ajatuksiaan sen sijaan, että ne hallitsevat häntä (Sydänmaanlakka 2010, 131-132).

Salmimiehen (2008, 63, 66) mukaan psykykinen hyvinvointi perustuu hallinnan tunteeseen ja siihen, että ihminen tuntee itsensä ja arvostaa itseään. Hyvän itsetunnon avulla ihmisen on mahdollista sietää paremmin turhautumisen ja epäonnistumisen hetkiä. Jotta ihmisen mieli voi hyvin, sitä on ruokittava myös onnistumisen ja mielihyvän kokemuksilla.

Mieli ja sen toiminta liittyy erottamattomasti ihmisen kykyyn motivoitua, muistaa asioita sekä oppia uutta. Työelämässä menestymisen kannalta näiden kykyjen optimaalinen käyttö on äärimmäisen tärkeää. Kun ihminen tuntee oman mielensä ja kykenee hallitsemaan sitä, hän suoriutuu paremmin stressaavista tilanteista ja turhautuu harvemmin (Sydänmaanlakka 2010, 131).

### **3.3 Tunteet (sosiaalinen)**

Ihmisten välisten hyvien vuorovaikutussuhteiden pohjana on ihmisen ymmärrys omista tunteistaan sekä kyky ymmärtää myös toisen tunteita. Tähän liittyy olennaisesti myös kyky hallita omia tunteitaan ja hyödyntää niitä sosiaalisten suhteiden luomisessa. Ihminen, joka on emotionaalisesti älykäs, kykenee tähän ja hänen mahdollisuutensa elää onnellista elämää ovat keskivertoa paremmat. Yksi itsensä johtamisen tärkeistä opeista on se, että ihmisen tulisi hallita tunteitaan eikä päinvastoin (Sydänmaanlakka 2010, 173).

Sydänmaanlakan (2010, 175-177) mukaan tunteet voidaan jakaa karkeasti kahteen eri ryhmään, perustunteisiin (viha, suru, onnellisuus, pelko) ja sekundaarisiin tunteisiin (kateus, ahdistus, mustasukkaisuus). Ihmisen kokemat tunteet välittyvät hänestä fyysisesti, psyykkisesti tai henkisesti. Ihminen on itse vastuussa omista tunteistaan ja niihin liittyvästä toiminnasta.

Tunteet ja asenne linkittyvät vahvasti toisiinsa. Negatiiviset tunteet vaikuttavat kielteisesti ihmisen asenteeseen ja positiiviset myönteisesti. Opettelemalla hallitsemaan ja käsittelemään negatiivisia tunteitaan ihminen voi vaikuttaa myös omaan asenteeseensa myönteisellä tavalla. Ihminen suoriutuu yleensä paremmin, kun hän ei liikaa keskity murehtimaan lopputulosta vaan panostaa itse tekemiseen ja on ylpeä saavutuksistaan, olivat ne sitten millaisia tahansa (Sydänmaanlakka 2010, 186-188).

Ihmisen asenne on paljolti liitoksissa hänen omiin käyttäytymismalleihinsa ja niiden perusteella tehtyihin tulkintoihin elämän varrella. Omaan asenteeseensa voi halutessaan vaikuttaa ja erityisesti mukavana koetut kokemukset myötävaikuttavat positiivisen asenteen syntyyn tiettyä asiaa kohtaan (Erikson 2019, 21-22).

### **3.4 Arvot (henkinen)**

Sydänmaanlakan (2009, 154) mukaan ihmisen arvot keskittyvät henkisten toimintojen ylläpitämiseen. Mitä ihminen pitää merkityksellisenä ja tarkoituksellisenä. Jokaisella ihmisellä on elämässään erilaisia periaatteita sekä arvoja, joiden perusteella hän tekee valintoja. Ihmiselle on tärkeää kokea, että elämä on tavalla tai toisella merkityksellistä.

Jokaisen ihmisen kohdalla arvot perustuvat hänen omiin tarpeisiinsa. Ihminen voi elää tasapainoista ja hyvinvoivaa elämää ollessaan tietoinen omista arvoistaan ja kyetessään soveltamaan niitä omassa elämässään itselleen parhaaksi katsomallaan tavalla. Arvot ovat valittavissa olevia asioita, mutta toisinaan niiden yhteensovittaminen omassa elämässä saattaa tuottaa päänvaivaa. Fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset arvot voivat olla ihmisen elämässä ristiriidassa esimerkiksi siksi, ettei ihminen kykene tiedostamaan omia arvojaan tai niiden taustalla olevia tarpeita (Sydänmaanlakka 2010, 207, 211).

Henkiseksi älykkyydeksi määritellään Sydänmaanlakan (2010, 223) mukaan se, että ihminen kykenee tiedostamaan omat arvonsa sekä elämään niiden mukaisesti. Henkisesti älykäs ihminen omaa useimmiten myös hyvän tunneällyn ja kykenee käyttäytymään toisia kohtaan myötätuntoisesti sekä erilaisuuden hyväksyen ja sitä arvostaen.

### **3.5 Työ (ammattillinen)**

Työ muodostaa merkittävän osan ihmisen elämästä, joten se käsitellään viidentenä itsensä johtamiseen liittyvänä osa-alueena. Työn tekemiseen liittyvät olennaisesti ihmisen osaaminen sekä motivaatio. Ihmisen ammatillinen kunto käsitetään siten, että hänellä on työssään selkeästi määritelty työnkuva ja siihen liittyen asetetut konkreettiset tavoitteet. Ammatilliseen kuntoon liittyy myös mahdollisuus saada rakentavaa palautetta tehdystä työstä. Työn tekemisen edellytyksenä on tehtävää vastaava ammatillinen osaaminen sekä halu ja kyky kehittyä annetussa tehtävässä. Omasta osaamisesta on myös huolehdittava säännöllisin väliajoin. Ammatillisella kunnolla käsitetään myös ihmisen selviäminen ja kehittyminen omalla urallaan sekä uran ja muun elämän yhdistäminen tasapainoisella tavalla (Sydänmaanlakka 2010, 227).

Nykyään työelämä vaatii ihmiseltä yhä enemmän sopeutumiskykyä ja joustavuutta sekä kykyä oppia jatkuvasti uutta. Jatkuva muutos on arkipäiväistä, joten omasta osaamisesta huolehtimalla voi saavuttaa edes jonkinlaista turvaa epävarmuuden keskellä. Hyvillä kontakteilla ja motivaatiolla on suuri merkitys silloin, kun ristiriitoja ja epävarmuutta oman työpaikan säilymisestä on ilmassa (Sydänmaanlakka 2010, 228).

Jokainen ihminen on erilainen, joten myös työ merkitsee kaikille hieman erilaisia asioita. Kaikille se on ensisijaisesti keino, jolla hankkia elantonsa, mutta se tarjoaa myös mahdollisuuden ihmiselle kokea olevansa hyödyksi tai tavan kuulua ryhmään. Joillekin työ on enemmän kuin työtä. Se voi olla suoranainen kutsumus tai jopa elämäntehtävä. Tietyt ihmiset kokevan työn urana, jolla edetä tai ammattina, jota harjoittaa. Kokonaisvaltaisen

hyvinvoinnin kannalta on kuitenkin olennaisinta, että ihminen viihtyy omassa työssään, kokee sen mielekkäänä ja osaa nähdä työnsä merkityksellisenä. Parhaimmassa asemassa ovat ne, jotka näkevät työnsä joko elämäntehtävänä tai kutsumuksena. He suhtautuvat työhönsä hyvällä asenteella ja ovat motivoituneita siihen mitä tekevät (Sydänmaanlakka 2010, 234-237).

## 4 Teorian yhteenveto

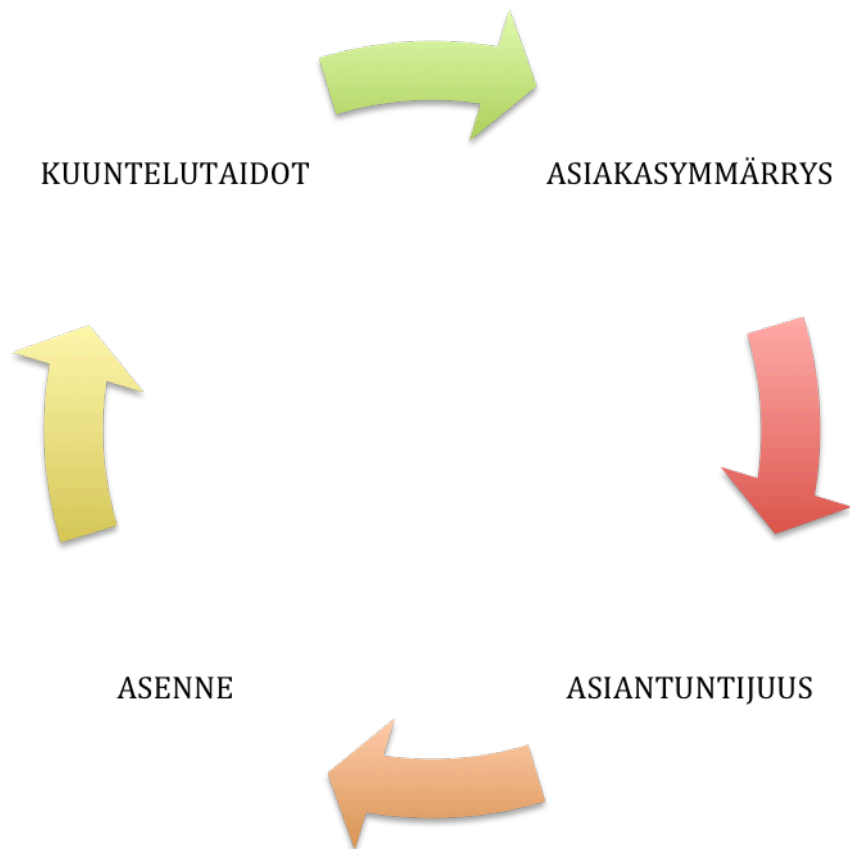
Tämän opinnäytetyön teoriaosuus käsittelee hyvän B2B-myyjän ominaisuuksia sekä itsensä kehittämiseen olennaisesti liittyvää itsensä johtamista. Kehittyäkseen hyväksi B2B-myyjäksi ihmiseltä vaaditaan tietynlaisia ominaisuuksia. Jokaista näistä ominaisuuksista pystyy kehittämään itsessään, joten ennako-oletuksista huolimatta huippumyyjäksi ei pelkästään synnytä. Siihen on mahdollista myös oppia.

Kuuntelutaidot auttavat myyjää selvittämään asiakkaan tarpeen, jolloin hänellä on mahdollisuus tarjota asiakkaalle parasta mahdollista ratkaisua ongelmaan. Kuuntelemalla aktiivisesti myyjä luo luottamusta itsensä ja asiakkaan välille ja edesauttaa siten kaupan syntymistä. Asiakasymmärrys linkittyy myös vahvasti asiakkaan tarpeeseen ja myyjän kykyyn ymmärtää sitä. Parhaassa tapauksessa hyvä asiakasymmärrys toimii sekä yrityksen, että myyjän itsensä kilpailuetuna kaupanteossa.

Asiantuntijuus luo paitsi myyjän ja asiakkaan välille luottamusta, tähtää myös asiakkaalle parhaan mahdollisen lopputuloksen löytämiseen. Asiantuntijuudessa on kyse siitä, miten myyjä tekee tuotteestaan tai palvelustaan mahdollisimman houkuttelevan asiakkaalle. Myyjän asenne vaikuttaa kaupanteon lopputulokseen hyvin ratkaisevasti. Jos myyjä lähtee heti alusta saakka voittamaan, kaupan onnistumisen todennäköisyys on suurempi. Sisukkuus auttaa myyjää selviämään vastoinkäymisistä ja analysoimaan omaa toimintaansa silloin, kun kaikki ei sujukaan toivotulla tavalla.

Jokainen näistä huippumyyjän neljästä ominaisuudesta linkittyy toiseen ominaisuuteen jollakin tavalla. Ilman kuuntelutaitoa myyjä ei voi saavuttaa hyvää asiakasymmärrystä. Ilman asiakasymmärrystä myyjä ei saavuta asiantuntijuutta. Asiantuntijuus vaatii myyjältä tietynlaista asennetta ja tietynlainen asenne edesauttaa sitä, että myyjä osaa kuunnella asiakasta ja ymmärtää, ketä varten tilanteessa ollaan. Jokainen näistä ominaisuuksista tähtää lopulta samaan maaliin: hyvään asiakastytyvyyteen.

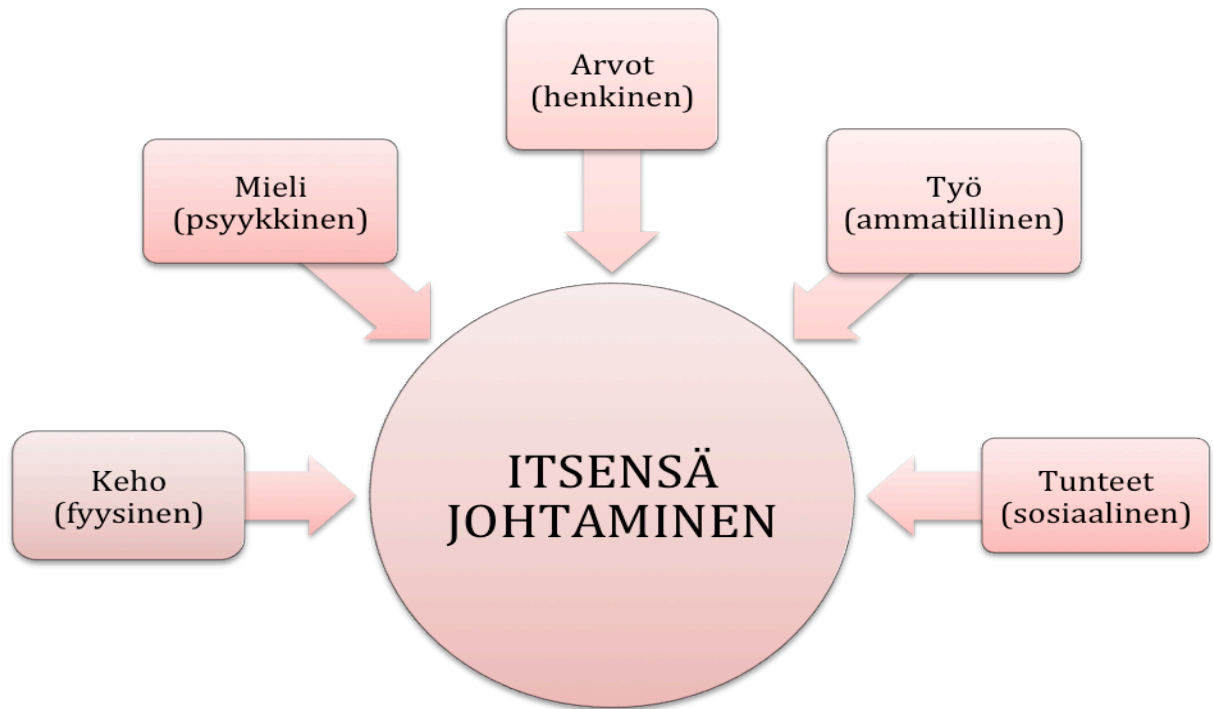




**Kuvio 1. Neljä hyvän B2B-myyjän ominaisuutta.**

Kehittyäkseen ihmisen tulee osata johtaa itseään elämän eri osa-alueilla. Nämä eri osa-alueet muodostavat kokonaisuuden, jossa kaikki vaikuttaa kaikkeen. Jos jokin osa-alueista ei ole kunnossa, kokonaisuudenkin tasapaino kärsii. Ihminen muodostuu itsensä johtamisen näkökulmasta viidestä eri osa-alueesta, joiden on oltava keskenään sopusoinnussa. Nämä osa-alueet ovat keho, mieli, tunteet, arvot ja työ.

Päästäkseen parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen omassa kehityksessään ihmisen on tiedostettava omat puutteensa ja kyettävä analysoimaan niitä rationaalisesti. Mitkä asiat hallitsen, missä minulla on parantamisen varaa? Miten voisin kehittää itseäni näillä osa-alueilla? Jokaisessa itsensä johtamisen osa-alueessa on seikkoja, joita kehittämällä ihminen tukee omaa kehitystään myös työelämässä.



**Kuvio 2. Itsensä johtamisen osa-alueet.**

## 5 Portfolio ja kehitysideoita tulevaisuuteen

Aloitin opinnäytetyöni valmistelun maaliskuussa 2019. Itselleni valkeni melko nopeasti, että haluan toteuttaa nimenomaan portfolio-mallisen opinnäytetyön. Aiheen valinta sujui myös melko kivuttomasti, sillä keskityin opinnoissani juuri noihin aikoihin paitsi itsensä kehittämiseen liittyviin asioihin, myös itselleni täysin uuteen yritystyöskentely-kurssiin. Kurssin edetessä huomasin kehittyneeni yllättävän monilla osa-alueilla sen kummemmin asiaa miettimättä. Jos kehitystä tapahtui tekemisen sivutuotteenakin, kuinka paljon sitä voisikaan tapahtua jos kehittyminen olisi päätavoitteena? Tästä innostuneena päätin alkaa tutkia omaa kehityspolkuani niiden vuosien osalta, jotka olen viettänyt Haaga-Heliassa.

### 5.1 Portfolion suunnittelu ja aikataulu

<b>VKO 10</b>	4.3.2019	10.3.2019	Ilmoittautuminen Kontoon, <b>DL</b> <b>8.3.2019</b>
<b>VKO 11</b>	11.3.2019	17.3.2019	Tutustuminen port- folio-mallisiin opin- näytetöihin
<b>VKO 12</b>	18.3.2019	24.3.2019	Teoriaosuuteen liit- tyvän kirjallisuuden etsiminen
<b>VKO 13</b>	25.3.2019	31.3.2019	Teoriaosuuden kir- joittaminen
<b>VKO 14</b>	1.4.2019	7.4.2019	Teoriaosuuden kir- joittaminen
<b>VKO 15</b>	8.4.2019	14.4.2019	Teoriaosuuden kir- joittaminen
<b>VKO 16</b>	15.4.2019	21.4.2019	Teoriaosuuden kir- joittaminen
<b>VKO 17</b>	22.4.2019	28.4.2019	<b>1. version läpi- käynti ohjaajan kanssa / TEORIA valmis DL.</b> <b>25.4.2019</b>

<b>VKO 18</b>	29.4.2019	5.5.2019	Korjauksia ja muutoksia ohjausta-paamisen perusteella
<b>VKO 19</b>	6.5.2019	12.5.2019	Portfolion suunnitelu
<b>VKO 20</b>	13.5.2019	19.5.2019	<b>2. version läpikäynti ohjaajan kanssa / DL.</b> <b>16.5.2019</b>
<b>VKO 21</b>	20.5.2019	26.5.2019	Korjauksia ja muutoksia ohjausta-paamisen perusteella
<b>VKO 22</b>	27.5.2019	2.6.2019	Portfolion kokoaminen
<b>VKO 23</b>	3.6.2019	9.6.2019	Portfolion kokoaminen
<b>VKO 24</b>	10.6.2019	16.6.2019	Portfolion kokoaminen
<b>VKO 25</b>	17.6.2019	23.6.2019	LOMAVIIKKO
<b>VKO 26</b>	24.6.2019	30.6.2019	Portfolion kokoaminen
<b>VKO 27</b>	1.7.2019	7.7.2019	Portfolion kokoaminen
<b>VKO 28</b>	8.7.2019	14.7.2019	- VARAVIIKKO -
<b>VKO 29</b>	15.7.2019	21.7.2019	Projektin toteutuksen kuvaus ja johtopäätökset
<b>VKO 30</b>	22.7.2019	28.7.2019	Projektin toteutuksen kuvaus ja johtopäätökset
<b>VKO 31</b>	29.7.2019	4.8.2019	Johdannon ja pohdinnan kirjoittaminen

VKO 32	5.8.2019	11.8.2019	Johdannon ja pohdinnan kirjoittaminen
VKO 33	12.8.2019	18.8.2019	- VARAVIIKKO -
VKO 34	19.8.2019	25.8.2019	- VARAVIIKKO -
VKO 35	26.8.2019	1.9.2109	Viimeistelyä
VKO 36	2.9.2019	8.9.2019	LOMAVIIKKO KREIKASSA / <b>TUOTOS lähes valmis</b>
VKO 37	9.9.2019	15.9.2019	- VARAVIIKKO -
VKO 38	16.9.2019	22.9.2019	Viimeistelyä
VKO 39	23.9.2019	29.9.2019	<b>3. version läpikäynti ohjaajan kanssa / VIIMEISTELYÄ VAILLE VALMIS DL. 26.9.2019</b>
VKO 40	30.9.2019	6.10.2019	Korjauksia ja muutoksia ohjausta-paamisen perusteella / Viimeistelyä / <b>Esityksen palautus Moodleen / DL. 3.10.2019 / KYP-SYYSNÄYTE DL. 4.10.2019</b>
VKO 41	7.10.2019	13.10.2019	<b>VALMIIN TYÖN PALAUTUS URKUNDIIN JA MOODLEN KAUTTA OHJAAJALLE</b>

**Kuvio 3. Opinnäytetyön suunniteltu toteutusaikataulu.**

<b>RISKIENHALLINTA</b>	<b>Miten vältän riskin?</b>	<b>Mitä jos riski kuitenkin toteutuu?</b>
<b>sairastuminen</b>	Huolehdin omasta hyvinvoinnistani kokonaisvaltaisesti (lepo, liikunta, ravinto, hygienia)	Lepään ja jos tämä ei pelkäänsä auta, menen lääkäriin
<b>motivaation puute</b>	Teen säännöllisesti itselleni mielekkäitä asioita ja muistan pitää kirjoitusprosessin aikana taukoja	Yritän keskittää ajatukset siihen itselleni asettamaan maaliin, jonka vuoksi teen tätä työtä (=valmistuminen)
<b>työpaikan saanti</b>	En varsinaisesti yritä välttää kyseistä riskiä, koska toiveissa on löytää töitä jossakin kohtaa kesää / syksyä	Kiinnitän erityisesti huomiota ajanhallintaan ja omaan jaksamiseen
<b>muut kurssit</b>	En ahnehdi liikaa muita kursseja lukujärjestykseeni	Kiinnitän erityisesti huomiota ajanhallintaan ja omaan jaksamiseen

**Kuvio 4. Opinnäytetyön riskienhallinta.**

Suunnitelmissani oli edetä opinnäytetyön toteutuksessa joka viikko ainakin jonkin verran, mutta valitettavasti suunnitelmani ei aivan toteutunut. Sain kevään aikana diagnoosin neurologisesta sairaudesta, mikä muutti elämäni ja arkeani pysyvällä tavalla. Aluksi kaikki voimani menivät tavallisista askareista selviämiseen ja uudenlaisen elämän opetteluun. Aloin toteuttaa opinnäytetyötäni aktiivisesti lopulta vasta elokuun loppuvaiheilla. Riskienhallinta ei toiminut tämän työn suhteen kovinkaan hyvin, sillä kaikkia riskejä ei valitettavasti pysty ennakoimaan.

## 5.2 Henkilökohtainen kasvu myyntityön koulutusohjelman aikana

Näiden vähän yli neljän vuoden aikana Haaga-Heliassa olen ehdottomasti kehittynyt henkilökohtaisesti paitsi myyjänä, myös ihmisenä. Olen oppinut ymmärtämään omia vahvuuksiani paremmin, mutta myös analysoimaan heikkouksiani ja sitä, mitä niiden suhteen olisi tehtävissä.

Alkujaan päädyin Haaga-Helian myynnin koulutusohjelmaan oikeastaan sattumalta. Aloittaessani opinnot syksyllä 2015 olin epävarma siitä, tuntuisiko ala omalta missään vaiheessa. En ollut missään elämäni vaiheessa kokenut minkäänlaista paloa myyntityötä kohtaan. Molemmat vanhempani ovat tehneet uransa myynnin parissa vähittäiskaupan alalla. Vannoin lapsena, etten ikinä seuraisi vanhempieni jalanjalkia.

Neljän vuoden aikana olen suorittanut kaksi työharjoittelua kolmesta, osallistunut yritystyöskentely-opintojaksolle ja oivaltanut paljon uusia asioita myynnin mielenkiintoisesta maailmasta. Yksi suurimmista oivalluksistani on ollut se, miten paljon itseään pystyy kehittämään nimenomaan silloin, kun uskaltaa astua pois omalta mukavuusalueeltaan ja keilla jotakin aivan uudenlaista.

Aloittaessani myynnin koulutusohjelmassa minulla ei ollut aavistustakaan B2B-myyntin kiemuroista ja uusien asioiden tulva oli välillä turhauttavaa. Kuuntelutaitoni oli jo tuolloin ainakin kohtalainen, sillä sisälläni on aina asunut pieni tarkkailija ja keittiöpsykologi, joka nauttii saadessaan kuunnella ja analysoida ihmisten kertomia tarinoita. Asiakasymmärrys oli minulle pitkään täysin vieras käsite ja kunnolla aloin ymmärtää kyseistä termiä vasta sitten, kun menin yritystyöskentely-opintojaksolle helsinkiläiseen markkinointi- ja viestintätoimistoon.

Uskon vakaasti siihen, että myyjä voi saavuttaa asiantuntijuutta vasta silloin, kun hän alkaa käytännössä tehdä myyntityötä. Teoriaa asiantuntijuudesta voi toki opiskella jo aiemmin, mutta vasta käytäntö opettaa parhaiten. Asennetaan sen sijaan on mahdollista kehittää vaikka joka ikinen päivä. Aloittelevana opiskelijana saatoin turhautua vaikealta tuntuviin tehtäviin ja kursseihin melko helposti. On helppoa nähdä jälkikäteen, ettei vika ollut kurssien vaikeudessa vaan omassa asenteessani. En ollut valmis poistumaan omalta mukavuusalueeltani kehittyäkseni ja oppiakseni jotakin uutta.

### 5.3 Nykytilanne

Kuvailisin tämän hetkistä tilannettani siten, että positiivista muutosta ja kehitystä on havaittavissa paitsi omassa olemuksessani ja itsevarmuudessani, myös ajattelutavassani. Ajattelutapani muutoksesta on havaittavissa merkkejä esimerkiksi opinnäytetyöni liitteinä olevista seurantalomakkeista. Ensimmäinen niistä on vuodelta 2017 (liite 1) ja jälkimmäinen vuodelta 2019 (liite 2). Pohdintani omaa elämääni ja sen johtamista kohtaan on syventynyt, mutta olen myös oivaltanut asioiden syy- ja seuraussuhteita.

Tunnistan itseni täysin DiSC-profiilini kuvauksesta ystävällisenä, huolellisena ja helposti stressaantuvana työntekijänä. Tiimipelaajana koen usein ryhmän edun omaa etuani tärkeämmäksi ja haluan olla osaltani varmistamassa, että samassa tiimissä kanssani olevilla ihmisillä on hyvä olla. Pidän yhteenkuuluvuuden tunteesta ja saan siitä voimaa. Hyvänä kuuntelijana olen usein se, jolle muut avautuvat omista asioistaan. En ole kovin spontaani enkä varsinaisesti rakasta muutoksia varsinkaan, jos ne tapahtuvat yllättäen.

Kuuntelutaitoni ovat nykyään kehittyneet entisestään, sillä olen edelleen ystäväporukassani se tyyppi, jolle ihmiset ensimmäisenä avautuvat sekä iloistaan, että suruistaan. Olen myös huomannut, että vieraammatkin ihmiset ovat alkaneet luottaa minuun eri tavalla osin kuuntelutaitojeni ansiosta.

Asiakasymmärryksen suhteen olen vielä täysi keltanokka, mutta jonkinlaisen mielikuvan olen pystynyt muodostamaan aiheesta yritystyöskentely-opintojakson perusteella. Pääsin kyseisellä opintojaksolla seuraamaan myyjien työtä lähietäisyydeltä ja myyntitapaamisissa mukana ollessani yritin imeä itseeni kaiken saatavilla olevan tiedon.

Asiantuntijuuttani en ole vielä juurikaan päässyt kehittämään käytännössä, mutta tämänkin aihealueen ymmärtämisessä yritystyöskentely-opintojakso on auttanut minua. Tehdessäni yritystyöskentelyssä puhelintyötä joskus kahdeksankin tuntia päivässä aloin pikkuhiljaa oppia, millaisiin kysymyksiin minun odotettiin osaavan vastata buukatessani tapaamisia yritykseni myyjille.

Asennettani olen kehittänyt tähän hetkeen mennessä sekä tietoisesti, mutta osittain myös olosuhteiden pakosta. Yritystyöskentelyssä sain erityiskiitosta hyvästä asenteestani ja sinnikkydestäni. Elämässä sattuneiden vastoinkäymisten myötä olen oppinut sisukkaaksi enkä todellakaan luovuta helposti.



#### **5.4 Tulevaisuuden kehitysideat**

Omaa henkilökohtaista kehitystäni myyjänä aion jatkaa tulevaisuudessakin. Tämä opin- näytetyö on auttanut minua ymmärtämään, mitkä osa-alueet itsessäni vaativat enemmän työstämistä ja minkä suhteen olen jo melko hyvässä tilanteessa. Yksi selkeimmistä kehityskohteistani on itsensä johtaminen ja sen ymmärtäminen, mihin kannattaa keskittyä ja mikä on toisarvoista.

Myyjänä haluan ehdottomasti kiinnittää huomiota siihen, että opin asiakasymmärrystä ja asiantuntijuutta työelämässä. Tiedostan, etteivät nämä ominaisuudet kehity hetkessä vaan niiden suhteen pitää tehdä pitkäjänteistä työtä. Haluan kehittää itseäni myös kokonaisvaltaisesti ihmisenä, koska uskon sillä olevan myönteisiä vaikutuksia myös ammatillisella puolella.

## 6 Pohdinta

Opinnäytetyön myötä olen oppinut hurjan paljon uutta itsestäni. Olen saanut huomata, että omaan jo luonnostaan joitakin hyvältä myyjältä vaadittavia ominaisuuksia. Paljon on kuitenkin vielä kehitettävää, mutta uskon pystyväni siihen periksi antamattoman luonteeni avulla. Tämän prosessin myötä olen joutunut opettelemaan esimerkiksi ajanhallintaa, joka on nykyisin minulle jostakin syystä todella vaikeaa.

Kirjoittamisprosessi kokonaisuudessaan on ollut hyvin opettavainen ja auttanut minua oppimaan uutta sekä itsestäni, että myynnin ihmeellisestä maailmasta. Omalta kohdaltani opinnäytetyöni tavoite on täytynyt ainakin osittain, sillä oppimista, kasvua ja kehitystä näyttää omalta osaltani tapahtuneen.

### 6.1 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Kokonaisuutena opinnäytetyö ei ollut niin valtavan pelottava ja vaikea tehdä kuin aluksi ajattelin. Alkuperäinen aikatauluni oli hyvinkin realistinen, kunnes sairastuminen sotki kuvioni. Samaan aikaan haasteita aiheutti myös motivaatiopula ja epävarmuus siitä, saisinko koko prosessia aloitettua toivotussa aikataulussa. Jos kaikki olisi sujunut suunnitelmien mukaan, olisin varmasti pystynyt tuottamaan laadullisesti parempitasoisen työn vähemmällä stressaamisella. Itse olen kuitenkin ylpeä siitä, että sain kuin sainkin työni valmiiksi.

Aihevalintani oli aluksi melko selkeä, mutta alkaessani kirjoittaa en ollut enää ollenkaan varma, olinko valinnut itseäni eniten kiinnostavan aiheen. Jälkikäteen sanoisin, että olisi ollut järkevää valita jokin hiukan helpommin rajattavissa oleva aihe. Koko prosessia ajatellen opin monenlaisia hyviä ja huonoja asioita itsestäni ja siitä, miten tämän laajuinen tuotos olisi helpointa ja järkevintä tehdä.

Voin rehellisesti todeta, etten saanut itsestäni kaikkein parasta irti tätä työtä tehdessäni. Olen kuitenkin tyytyväinen siihen, että kuljin tämän matkan ja opin taas kaikkea uutta ja mielenkiintoista.

## Lähteet

Bisnode: Mitä on asiakasymmärrys ja miten sitä kehitetään? Luettavissa:  
<https://finland.bisnode.fi/syvenna-osaamistasi/ajatuksiamme/mita-on-asiakasymmarrys-ja-miten-sita-kehitetaan/>

Luettu: 28.9.2019.

Donaldson, B. 2007. Sales Management: Principles, process and practice. 3. painos.

Erikson, T. 2019. Idiootit ympärilläni. Kuinka ymmärtää muita ja itseään. Atena Kustannus Oy.

Hänti, S., Kairisto-Mertanen, L. & Kock, H. 2016. Oivaltava myyntityö: Asiakkaana organisaatio. 1. painos. Edita.

Kortelainen, M. J. & Kyrö, J. 2015. Myynnin ammattilaisena: Ammattimainen myyntityö yritysympäristössä. 1. painos. Edita.

Rubanovitsch, M. & Aalto, E. 2007. Myy enemmän, myy paremmin. 5. painos. WSOY. Helsinki.

Rummukainen, T. 2004. Huippumyyjien ominaisuudet & tositarinoita. 1. painos. Yrityskirjat. Helsinki.

Sydänmaanlakka, P. 2009. Jatkuva uudistuminen: Luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen. Talentum.

Sydänmaanlakka, P. 2010. Älykäs itsensä johtaminen. 3. tarkistettu painos. Talentum.

## **Liitteet**

### **Liite 1. Itsensä johtamisen seurantalomake kevät 2017**

Täytä tämä lomake ja tuo se mukanasasi valmennukseen. Tallenna lomake aina myös Moodleen.

Opiskelijan nimi: Minna Rantala

Opiskelija nro: 1503104

Kurssin välitavoitteet: Hallita oma ajankäyttö siten, että kaikki tehtävät tulevat tehdyksi ajallaan ja aikaa löytyisi myös harrastuksille ja muille palautumisen kannalta tärkeille asioille.

Kurssin alkuperäiset lopputavoitteet: Oppia ajankäytön hallintaa ja täten myös stressin hallintaa, oppia sanomaan ”ei” silloin, kun tuntuu siltä, etteivät omat voimavarat riitä kaikkien. Ymmärtää palautumisen merkitys sekä fyysisesti, että henkisesti.

Mahdollinen tavoitteiden täsmennyt tai muutos (aikataulun mukaisesti n. puolessa välissä)  
Tavoitteeni ovat edelleen pysyneet samanlaisina.

Edellisenä kerralla kirjatut toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi: Kiireisten päivien aikatauluttaminen ja ei niin tärkeiden tehtävien jättäminen myöhemmäksi, unirytmistä huolehtiminen sekä ihmissuhteista huolehtiminen ja harrastukset sekä liikunta (palautuminen).

1. Mitä hyvää ja uutta kuuluu elämääsi? (yritä saada vähintään kolme asiaa)

Olen kiinnostunut uudelleen vanhasta harrastuksestani, kirjoittamisesta, ja aion jatkaa sitä. Kirjoittaminen toimii minulle stressinhallitsemisen välineenä ja se rauhoittaa mieltä. Olen myös ehtinyt nyt nähdä ystäviäni jonkin verran enemmän kuin aiemmin tänä syksynä ja siitä olen ollut iloinen. Lisäksi olen lähdössä marraskuussa Espanjaan moikkaamaan siellä asuvia perhetuttujamme.

2. Missä menet kirjattujen toimenpiteittesi osalta? Olen pyrkinyt aikatauluttamaan kii-reisimpiä päiviäni ja ennen kaikkea priorisoimaan tehtävälisteräni. Jos jotain juttua ei ole aivan pakko hoitaa juuri nyt, siirrän sen myöhemmäksi. Olen opetellut viikol-la menemään hieman tavallista aiemmin nukkumaan ja se on vaikuttanut positiivi-sesti jaksamiseen. Kuten jo aiemmin mainitsin, olen myös huolehtinut ihmissuh-teistani tapaamalla ystäviäni.

-  
-  
-  
-  
-  
-  
-  
-  
-

3. Oliko edellisessä luento/Moodle materiaalissa jotain, jota voit hyödyntää?  
- En löytänyt ehkä mitään yhtä tiettyä asiaa hyödynnettäväksi.

-  
-  
-  
-  
-  
-  
-  
-

4. Onko sinulla elämässäsi haasteita, huolenaiheita tai muuta mitä haluat jakaa?  
- Isäni terveydentila huolettaa yhä, mutta toistaiseksi en voi tehdä asialle muuta kuin sen, että autan häntä parhaani mukaan esimerkiksi kotitöissä ja koetan olla muutenkin hänen tukenaan. Itselläni on myös ollut päällä pieni sairastelukierre, mutta selviän siitä kyllä.

-  
-  
-  
-  
-  
-

5. Seuraavat toimenpiteet ja konkreettiset askeleet tavoitteiden saavuttamiseksi  
1 liikunnan ja muiden palautumista edistävien harrastusten lisääminen edelleen (kirjoittaminen, lukeminen)  
2 tentteihin lukeminen aikajärjestyksessä ja riittävän ajoissa, jolloin vältetään viime hetken paniikki

3 muutaman päättyvän kurssin viimeisten tehtävien suorittaminen loppuun ja näin ollen ko. kursseista arvosanat ja opintopisteet

## Liite 2. Itsensä johtamisen seurantalomake kevät 2019

Täytä tämä lomake ja tuo se mukanasasi valmennukseen. Tallenna lomake aina myös Moodleen. Lomake on osa portfoliota ja arvioinnissa huomioidaan pohdinnan syvyys ja laajuus.

Opiskelijan nimi: Minna Rantala

Opiskelija nro: 1503104

Kurssin välitavoitteet 3.4.19:

1. Tutustun annettuihin tehtäviin ja niiden aikatauluihin ajoissa ja mietin, miten priorisoisin ja aikatauluttaisin tehtävät.
2. Hoidan ensiksi pois alta kaikki sellaiset tärkeät asiat, joihin voin itse vaikuttaa (esim. keskeneräiset koulutehtävät).
3. Opettelen menemään ajoissa nukkumaan.

Kurssin alkuperäiset lopputavoitteet 8.5.19:

1. Oppia tekemään koulutehtävät paria päivää ennen määräaikaa, jotta kokisin asioiden olevan hallinnassa.
2. Oppia rentoutumaan ja hellittämään, jotta kokisin asioiden olevan hallinnassa.
3. Huolehtia itsestäni kokonaisvaltaisesti paremmin (uni, liikunta, ruoka, sosiaalinen elämä yms.), jotta kokisin asioiden olevan hallinnassa.

Mahdollinen tavoitteiden täsmennys tai muutos (aikataulun mukaisesti välitavoitteiden ajankohtana)

Edellisenä kerralla kirjatut toimenpiteet tavoitteiden saavuttamiseksi:

1. Merkitsen kalenteriin tulevien koulujuttujen deadline, jolloin minun on helpompi pysyä kärryillä siitä, mitä on tulossa milloinkin (suunnittelupäivä?).
2. Teen enemmän itselleni mielekkäitä asioita. Opettelen pysähtymään ja nauttimaan hetkestä ainakin kerran päivässä.
3. Menen nukkumaan viimeistään puoliyöön, jotta olisin aamuisin pirteämpi ja energisempi herätessäni.

6. Mitä hyvää ja uutta kuuluu elämääsi? (yritä saada vähintään kolme asiaa)

Olen ehtinyt viettää melko paljon aikaa ystävien ja perheen kanssa, mikä on auttanut omaa henkistä jaksamistani. Talvilomalla opettelini olemaan tekemättä oikeastaan yhtään mitään, mikä on lähtökohtaisesti minulle aina vaikeaa. Lisäksi olen opetellut viime aikoina suhtautumaan tiettyihin asioihin entistä rennommin. Pääsin myös pitkästä ajasta reissamaan yksikseni ja muutaman päivän loma poissa Suomesta teki kyllä ehdottomasti hyvää.

7. Missä menet kirjattujen toimenpiteittesi osalta?

Toistaiseksi en ole merkinnyt kaikkia deadlineja kalenteriini, mutta olen tehnyt erilaisia tehtävälistoja priorisoidakseni ajankäyttöäni. Ensimmäisen kohdan toteuttamisessa on kuitenkin siis vielä tekemistä. Kakkoskohtaa olen toteuttanut mielestäni melko hyvin. Olen tehnyt varsinkin tässä kuussa mielestäni paljonkin minulle mielekkäitä asioita ja ne ovat tuoneet minulle hyvää mieltä ja auttaneet henkisessä jaksamisessani. Olen muun muassa viettänyt aikaa perheen ja ystävien kanssa, matkustanut sekä nauttinut livemusiikista. Nämä kaikki kolme seikkaa ovat elämässäni todella tärkeässä asemassa ja en voisi edes kuvitella, miten pärjäisin ilman niitä. Kolmoskohdan olen saanut toteutumaan välillä. Talviloma sekoitti unirytmieni taas melkoisesti, mutta yritän saada tilanteen taas hallintaan.

–

–

–

8. Käy läpi Moodlessa viimeksi avatut luentomateriaalit ja/tai opiskelijoiden esitysmateriaalit. **Pohdi** omalta osaltasi aiheita: Omaa tilannettasi, heräsikö uusia ajatuksia, voitko hyödyntää vinkkejä jne.

Oman tilanteeni osalta olen lähes varma siitä, että en saa määrällisesti enkä laadullisesti riittävästi unta tällä hetkellä. Tämä huolestuttaa minua, mutta uskoisin asian olevan korjattavissa muutamilla muutoksilla. Mikäli saisin oman tilanteeni paranemaan tältä osin, huomaisin positiiviset vaikutukset varmasti myös omassa olotilassani melko nopeasti. Yksi tärkeimmistä tekijöistä olisi varmasti se, että saisin rauhoitettua illalla juuri nukkumista edeltävät pari viimeistä tuntia. Omalla kohdallani se tarkoittaa käytännössä sitä, että en



käytä älylaitteita, katso telkkaria tai Netflixiä. Aiemmin olen huomannut lukemisen toimivan omalla kohdallani hyvänä keinona nukahtamista ajatellen.

Fyysisen aktiivisuuden osalta haluaisin kokeilla esimerkiksi jotakin uutta urheilulajia. Olen luonteeltani luontaisestikin jonkin verran levoton, joten jokin joogan tapainen ns. rauhoittava laji voisi sopia omiin tarpeisiini hyvin. Pidän kovasti lenkkeilystä, sillä se laskee stressitasoani ja tuo hyvää oloa. Liian usein priorisoin kuitenkin monet muut asiat lenkkeilyn edelle.

Ruokavalion suhteen olen löytänyt itselleni melko hyvin toimivan tavan syödä. Kokeilujen kautta olen todennut, että minulle paras tapa on syödä säännöllisin väliajoin (3-4 tunnin ateriavälit). Huomaan myös omassa jaksamisessani yllättävän nopeasti sen, jos en ole juonut riittävästi vettä päivän aikana. Itselleni hyväksi havaitsemani ruokavalio on melko helppo noudattaa, mikäli on valmis näkemään päivän aterioiden valmistamisen eteen väivaa etukäteen. Itse en usko sellaiseen, että mitään ruoka-aineryhmää (esim. hiilihydraatit) tulisi välttää kokonaan. Omalla kohdallani olen todennut tärkeäksi sen, että pyrkii syömään monipuolisesti ja valitsemaan jokaisesta ruoka-aineryhmästä mahdollisimman terveellisiä vaihtoehtoja. Olen esimerkiksi siirtynyt syömään yhä enemmän kanaa punaisen lihan sijasta ja valitsen täysjyväriisin tai –pastan mieluummin kuin ns. valkoisen version. Alkoholinkäyttöä olen onnistunut myös vähentämään alkuvuoden aikana.

–  
–

9. Onko sinulla elämässäsi haasteita, huolenaiheita tai muuta mitä haluat jakaa?

Ajanhallinta on minulle edelleen haastavaa, koska minulla on elämässäni meneillään niin monia asioita tällä hetkellä. Koen siten, että suurin ongelma ajanhallinnassa on nimenomaan priorisointi. En osaa aina erottaa selkeästi oikeasti tärkeitä ja vähemmän tärkeitä asioita toisistaan.

–

–  
–  
–

10. Seuraavat toimenpiteet ja konkreettiset askeleet tavoitteiden saavuttamiseksi

- 1 Merkitsen loputkin deadlinet kalenteriin ja pidän kerran viikossa ns. suunnittelu-päivän itseni kanssa seuraavan viikon aikatauluja koskien.
- 2 Kokeilen meditoimista ja / tai joogaa rentoutumiskeinona.
- 3 Opettelen rauhoittamaan illastani 1-2 viimeistä tuntia ennen nukkumaanmenoa (ei telkkaria, älylaitteita tai Netflixiä).

11. Mitä omia vahvuuksiasi ja osaamiasi voit hyödyntää toimenpiteiden ja tavoitteiden saavuttamisessa?

Halutessani olen todella hyvä organisoimaan erilaisia asioita ja tarvittaessa olen hyvinkin täsmällinen. Näistä piirteistä on oikein käytettynä varmasti hyötyä tavoitteiden saavuttamisen kannalta.

## Liite 3. DiSC-profiili

### 7 Olet hallitsevasti vihreä persoona!

#### 7.1.1 Vihreä persoona on...

ystävällinen ja avulias, todellinen tiimipelaaja. Teet työsi huolellisesti, vaikka homma voikin mennä joskus toisten mielestä hieman kiertelyn ja kaartelun puolelle. Olet kärsivällinen, lojaali ja hyvä kuuntelija. Stressaannut kuitenkin melko helposti – niin itsesi kuin muiden puolesta. Kannat taakkaa toisinaan hieman liian helposti myös toisten puolesta.

Tarvitset tilaa ja aikaa valmistautumiselle, sillä olet varovainen ja turvallisuushakuinen. Et juuri-kaan pidä muutoksesta.

#### 7.1.2 Vihreän persoonan tunnusmerkkejä – tunnistatko itsesi?

**Minut saa syttymään...** turvallisuus, tasaisuus ja varmuus. Tarvitsen aikaa sopeutuaksesi muutokseen. Etsin pitkäkestoista suhteita ja vakautta elämäni. Hyvät, mielekkäät keskustelut teekupin ja tuopin äärellä ovat parasta."

**Minua turhauttaa eniten...** konfliktit – välttelen niitä kuin ruttoa! En pidä myöskään nopeista muutoksista tai epäselvistä ohjeista. Epävarmat olot töissä ja nopeita ratkaisuja vaativat tilanteet saavat minut varpailleni. Kiivaat tyyppit, jotka yrittävät jyrätä minua ja päätöksiäni.

**Haluan tulla kohdatuksi...** maltilla. Anna minulle aikaa puhua tai tehdä työni kunnolla, haluan viedä aina loppun sen, minkä olen aloittanut. Anna minulle vaihtoehtoja, kuuntele ajatuksiani ja yritä olla painostamatta minua tuloksiin tai dominoida minua. Ole aina lojaali. Kun ympäristöni on stabiili ja turvallinen, olen parhaimmillani.

**Mottoni on:** "Asia kerrallaan!"

**Työskentelee usein:** hoitoalalla, poliisina, koulutuslalla, HR- tai henkilöstötehtävissä, taloushallinnossa.

## Liite 4. Myynnin esimiestyön raportti

## Aloittelevan esimiehen haasteet

Minna Rantala





## Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Tyypillinen aloitteleva esimies.....	2
3	Hyvän esimiehen ominaisuudet .....	3
3.1	Vuorovaikutustaidot .....	3
3.2	Oikeudenmukaisuus .....	3
3.3	Esimiehen kohtaamia haasteita.....	4
4	Oma esimiesosaamiseni .....	5
4.1	Kehittämissuunnitelma.....	5
	Lähteet .....	7

# 1 Johdanto

Tässä raportissa käsittelen aloittelevan esimiehen kohtaamia haasteita työelämässä sekä keinoja selvitä niistä. Tarkastelen myös omia esimiesvalmiuksiani toimia kyseisellä osa-alueella. Raportti liittyy Myynnin esimiestyö (LEA2LZ007-3003) –kurssin itsenäiseen suoritukseen keväällä 2020.

Käytän tässä raportissa erilaisia lähdemateriaaleja oppimisen tukena ja raportin lopusta löytyy luonnollisesti lähdeluettelo. Raportissa hyödynnän myös omaa DiSC-profiiliani arvioidessani omia valmiuksiani esimiestyössä pärjäämisessä.

Valitsin tämän aihealueen raporttiini siksi, että se tuntui itselleni läheisimmältä tehtävään valikoiduista esimerkkiaiheista. Nuorena henkilönä voisin kuvitella, että nimenomaan aloittelevan esimiehen kohtaamat haasteet olisivat varmasti hyvin lähellä niitä haasteita, joita itse omassa esimiestyössäni kohtaisin. Vaikka en ole virallisesti toiminut yhdessäkään aiemmassa työpaikassani esimiestehtävissä, on uusien työntekijöiden sekä yhden harjoittelijan perehdyttäminen jätetty miltei kokonaan minun vastuulleni. Näin ollen olen joutunut ikään kuin vasten tahtoani jonkinlaista esimiesosaamista vaativiin tehtäviin.

## 2 Tyypillinen aloitteleva esimies

Tässä luvussa käsittelen tyypillisen aloittelevan esimiehen piirteitä. Täydellistä esimerkkiä aloittelevasta esimiehestä on melkein mahdotonta löytää, sillä työntekijän on periaatteessa mahdollista yletä esimiesasemaan missä uransa vaiheessa tahansa.

Tyypillistä aloittelevaa esimiestä mietittäessä ensimmäisenä saattaa tulla mieleen ikä. Aloitteleva esimies on ehkä melko nuori, noin 20-30 –vuotias henkilö. Tämä riippuu toki valtavasti työpaikasta ja työtehtävistä. Jos ajatellaan vaikkapa vaatekaupassa työskentelevää esimiestä, tämä ikähaarukka voisi olla hyvinkin lähellä totuutta. Karrikoidusti voidaan ajatella, että mitä haastavammat työtehtävät, sitä myöhemmissä iässä esimieheksi yletään.

Millaisia muita ominaisuuksia aloittelevaan esimieheen voisi liittyä kuin nuori ikä? Tällainen esimies on kenties työuransa melko alkuvaiheilla, ei tietenkään täysin kokematon, mutta sellainen, jolla uraa on enemmän edessä kuin takanapäin. Aloittelevalla esimiehellä ei välttämättä myöskään ole esimerkiksi korkeakoulututkintoa johtamisesta, vaan kenties hän on edennyt kyseiseen asemaan omassa työssään antamien näyttöjen kautta.

Aloitteleva esimies on mitä todennäköisemmin kuitenkin kiinnostunut esimiestehtävissä toimimisesta, vaikkei hänellä niistä aikaisempaa kokemusta olekaan. Tämän perusteella voitaisiin kenties ajatella, että aloittelevalla esimiehellä on pikemminkin enemmän intoa kuin taitoa kyseisen tehtävän hoitamiseen. Tällöin uudella esimiehellä voi myös olla todellisuutta ruusuisemmat kuvitelmat esimiestyössä toimimisesta.

Jokaisella aloittelevalla esimiehellä on ehkä valmiina omanlaisensa näkemys siitä, miten juuri hän haluaa esimiehenä toimia ja millaisilla pelisäännöillä. On kuitenkin mahdollista, jopa todennäköistä, että nämä näkemykset muuttuvat ja kehittyvät sitä mukaa, mitä enemmän työvuosia esimiehenä kertyy.



### **3 Hyvän esimiehen ominaisuudet**

Tässä luvussa keskityn hyvältä esimieheltä vaadittuihin ominaisuuksiin. Tällaisia ominaisuuksia on varmasti paljonkin, mutta olen valikoinut tähän tarkasteltavaksi omasta mielestäni kaikkein tärkeimmät.

#### **3.1 Vuorovaikutustaidot**

Yksi tärkeimmistä hyvän esimiehen tunnusmerkeistä on se, että hänellä on riittävän hyvät vuorovaikutustaidot. Koska esimiestyössä johdetaan ihmisiä, heidän kanssaan on ensiarvoisen tärkeää osata kommunikoida ja olla vuorovaikutuksessa oikealla tavalla. Tähän ei kuitenkaan ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa tapaa.

Koska jokainen ihminen ja siten myös esimies on omanlaisensa, hänen täytyy itse löytää oma, kaikista toimivien tapansa johtaa alaisiaan. Vuorovaikutuksessa on ennen kaikkea tärkeää olla aito ja oma itsensä. Esittäminen herättää helposti epäluottamusta muissa työntekijöissä ja siten nakertaa esimiehen uskottavuutta asemassaan toimimisen suhteen (Ylönen 2014).

Hyvä esimies osaa kommunikoida ja viestiä avoimesti ja selkeästi. Hän on myös hyvä kuuntelija ja persoonana helposti lähestyttävä. Tällöin työntekijöiden on helppoa kysyä häneltä neuvoja tai toimintaohjeita heitä vaivaavissa tilanteissa. Jotta koko organisaatio voi toteuttaa strategiaansa parhaalla mahdollisella tavalla, pitää myös esimiestyön toimivuuden olla kunnossa. Esimiehen tulee kyetä olemaan vuorovaikutuksessa paitsi alaisensa suuntaan, myös yrityksen johdon kanssa (Salminen 2015, luku 1).

#### **3.2 Oikeudenmukaisuus**

Ollakseen hyvä esimies, hänen täytyy kyetä toimimaan mahdollisimman tasapuolisesti kaikkia alaisiaan kohtaan. Hyvän esimiehen tunnusmerkistöön kuuluu, että häntä pidetään reiluna tyyppinä, joka ei suosi tai sorra ketään riippumatta hänen työntekijöihin liittyvien henkilökohtaisten suhteidensa tilasta. Vaikka esimies ei pitäisi jostakusta, hänen täytyy oman asemansa vuoksi kyetä silti toimimaan tällaisen henkilön kanssa kuin kenen tahansa muunkin. Henkilökohtaiset tunteet ja mielipiteet pitää kyetä jättämään syrjään esimiestyötä tehdessä (Ylönen 2014).

Jotta oikeudenmukaisuus kaikkia kohtaan tasapuolisesti toteutuisi, tulisi esimiehen huolehtia yhteisten pelisääntöjen selkeydestä. Sääntöjen tulee olla kaikille samat eivätkä ne saa perustua naamakertoimiin. Jos työntekijöitä palkitaan, sen tulee perustua heidän to-

distettaviin ansioihinsa työelämässä. Hyvä esimies ei suosi alaisiaan eikä aiheuta epäluottamusta työntekijöiden keskuudessa toimimalla mielivaltaisesti tai itsekkäin perustein (Ylönen 2014).

### **3.3 Esimiehen kohtaamia haasteita**

Kun uusi esimies aloittaa tehtävässään, hänelle ei välttämällä ole täysin selvää mitä kaikkea hänen tehtävässään toimivalta esimieheltä vaaditaan. Aloittelevalla esimiehellä ei myöskään ehkä ole kaikkia edellä mainittuja ominaisuuksia luonnostaan, joten näiden asioiden opetteleminenkin ottaa oman aikansa. Vasta aloittanut esimies ei siis mitenkään voi olla esimiehenä valmis, vaan hän on vasta prosessin alussa. Vasta ajan myötä voidaan nähdä, millainen esimies hänestä lopulta kehittyy ja mitkä piirteet osoittautuvat hänen kohdallaan vahvuuksiksi ja mitkä heikkouksiksi.

Aloittelevan esimiehen kohdalla voi olla hankaluuksia esimerkiksi uskottavuuden suhteen. Kaikille ei todellakaan ole alusta asti selvää, että esimiestyössä uskottavuus luodaan pikemminkin teoilla kuin sanoilla. Esimies voi olla miten hyvä puhuja tahansa, mutta jos teot ovat sanojen kanssa ristiriidassa, uskottavuutta häneen johtajana tuskin on. Yksi tärkeä oivallus esimiestyössä on se, että hyvä esimies johtaa esimerkillään (Järvinen 2014, luku 1).

On ehkä myös totta, että hyvä esimiestyö vaatii jonkin verran psykologista silmää ihmisten suhteen. Jokainen työntekijä on kuitenkin yksilönsä ja jokaisen vahvuudet ja heikkoudet pitäisi kyetä ymmärtämään ainakin jollakin tasolla. Tämäkin taito kehittyy kenties vasta kokemuksen myötä ja toimintamallit mukautuvat vastaamaan työntekijöiden tarpeisiin yhä paremmin. Uuden esimiehen voi olla vaikeaa hyväksyä omaa keskeneräisyyttään, vaikka se on enemmän kuin luonnollista uuden asian äärellä oltaessa.

Aloittelevalle esimiehelle kaikki yrityksen toimintamallit ja –ohjeet eivät välttämättä ole vielä täysin iskostuneet selkärankaan, joten uuteen tehtävään totuttelu saattaa vaatia paljonkin taustatyötä. Tämä saattaa myös olla henkisesti raskaampaa kuin uusi esimies on alun perin kuvitellut. Esimiestyön henkinen kuluttavuus voi myös olla sellainen tekijä, johon vasta esimiesuransa aloittanut henkilö ei osaa varautua.

## 4 Oma esimiesosaamiseni

Tässä viimeisessä luvussa käsittelen omaa henkilökohtaista esimiesosaamistani. Kuten jo aiemmin tässä raportissa olen maininnut, minulla ei ole aikaisempaa kokemusta virallisissa esimiestehtävissä toimimisesta aiemmissa työpaikoissani. Olen kuitenkin päätenyt perehdyttämään uusia työntekijöitä sekä työharjoittelijaa. Nämä tilanteet ovat olleet mielenkiintoisia jo ensinnäkin siksi, että minut on heitetty näihin tilanteisiin ilman varsinaista ennakkovaroitusta. Ilman esimiestyön koulutusta on kieltämättä ollut sekä vaikeaa, että stressaavaa yrittää suoriutua näistä tilanteista parhaalla mahdollisella tavalla sekä itseni, mutta myös perehdytettävien henkilöiden kannalta.

Olen joskus pohtinut, että voisin jossain vaiheessa uraani kenties haluta toimia esimiestehtävissä. Tätä ajatusta silmälläpitäen olen myös harkinnut jatkokouluttautumista jossakin urani vaiheessa. Minun tapauksessani se tarkoittaisi joko ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon (YAMK) tai yliopiston maisteritutkinnon suorittamista. Vaikka en koskaan esimiestehtävissä toimisikaan, jatkokoulutuksesta tuskin on mitään haittaa oman urani kannalta.

### 4.1 Kehittämissuunnitelma

Esimiestyöosaamiseni kehittämiseksi olen luonut tähän suunnitelman, jonka avulla voisin pyrkiä oppimaan yhä paremmaksi esimiestyössä vaadittavien taitojen suhteen. Alkuun yritän arvioida, mitä esimiestyössä vaadittavia taitoja minulla on jo ennestään olemassa ja mitä ominaisuuksia minun tulisi kehittää lisää. Ihmisenä koen olevani melko oikeudenmukainen perusluonteeltani enkä hyväksi minkäänlaista syrjintää tai epäoikeudenmukaisuutta.

Vuorovaikutustaitoni ovat kohtalaiset, mutta niissä on varmasti vielä kehittämisen varaa. Yleensä pyrin olemaan lähtökohtaisesti aina oma itseni, sillä olen huomannut sen olevan paras ja helpoin vaihtoehto sekä muille, että itselleni. Olisi kamalan uuvuttavaa pidemmän päälle esittää jotain muuta kuin mitä oikeasti on. DiSC-profiilini perusteella olen ystävällinen ja avulias sekä mainio tiimipelaaja. Nämä ominaisuuksien ei ainakaan pitäisi olla haitaksi esimiesasemassa olevalle henkilölle. Profiilini mukaan olen myös luonteeltani kärsivällinen ja lojaali sekä hyvä kuuntelija. Valitettavasti olen myös kova stressaamaan ja kuormitun helposti. Nämä ominaisuudet olisivat varmaan heikkouksiani esimiestyössä.

Kehittämissuunnitelmani ensimmäinen konkreettinen vaihe on saattaa myyntityön tradenomin opinnot loppuun. Tarkoitukseni on valmistua vielä kesäkuun 2020 puolella. Tämän jälkeen tavoitteenani on löytää oman alan töitä, myynnin lisäksi minua kiinnostavat myös HR-puolen työtehtävät. Aion yrittää etsiä jonkin sellaisen työpaikan, jossa voisin toimia jollakin tavalla HR-puolen parissa. Ehkä noin kolmen työvuoden jälkeen voisin alkaa valmistautua jatkokoulutukseen, eli hakea suorittamaan joko ylempää ammattikorkeakoulututkintoa tai yliopiston maisteritutkintoa. Olen miettinyt jo etukäteen valmiiksi, missä haluaisin mahdollisesti jatko-opintoni suorittaa. Jos päätyisin YAMK-tutkinnon suorittamiseen, valintani voisi olla esimerkiksi Laurean Tulevaisuuden johtaminen ja asiakaslähtöinen palveluliiketoiminta –koulutusohjelma (YAMK) tai LUT Universityn Lahden kampuksella suoritettava kauppatieteiden maisteriohjelma Tietojohdaminen ja johtajuus.

Kummassakin näistä esimerkkeinäni käyttämistä koulutusohjelmista opetellaan johtajuutta, joten niistä olisi varmasti hyötyä myös esimiestyössä toimimisessa. Alle olen luonut tietynlaisen alustavan aikataulun siitä, millaisia tavoitteita olen alustavasti asettanut itselleni tämän osa-alueen kehittämisen suhteen.

<b>2020</b>	<b>Myynnin tradenomi (AMK)</b>
<b>2020-2023</b>	Työssä
<b>2023</b>	Haku jatkokoulutukseen
<b>2024-2026</b>	YAMK / KTM

Jos suunnitelmani etenisivät tämän mallin mukaisesti, voisin valmistua ylempään ammattikorkeakoulututkintoon tai kauppatieteiden maisteriksi vuonna 2026. Tällöin olisin 32-vuotias ja minulla olisi työurallani vielä hyvin aikaa toimia esimiestehtävissä halutessani.

## Lähteet

Järvinen, P. 2014. Esimiestyö ongelmatilanteissa. Talentum. E-kirja. Luettavissa:

<https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.haaga->

[he-](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.haaga-)

[lia.fi/teos/BAXBXATGBEEC#/kohta:Esimiesty\(\(f6\)\)\(\(20\)ongelmatilanteissa\(\(20\)/piste:b5.](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.haaga-)

Luettu: 31.5.2020.

Salminen, J. 2015. Bonnier Pro. Esimiestyö. E-kirja. Luettavissa:

<http://bonnierpro.fi.ezproxy.haaga-helia.fi:2048/fi/app/esimiestyo>. Luettu: 30.5.2020.

Ylönen, T. 2014. Uuden esimiehen kompastuskiviä. AMK-opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Liiketalous. Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala. Luettavissa:

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86214/Ylonen\\_Tiina.pdf;jsessionid=2FB078FB55DC156E2F7B6792D171A7C5?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/86214/Ylonen_Tiina.pdf;jsessionid=2FB078FB55DC156E2F7B6792D171A7C5?sequence=1). Luettu: 30.5.2020.