

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutus

Tuomas Pyykkö

Henkilökohtainen myyntityö uuden sukupolven
teleoperaattoriympäristössä

Opinnäytetyö
Toukokuu 2020



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2020
Liiketalouden koulutus

Karjalankatu 3
80200 JOENSUU
+358 13 260 600 (vaihte)

Tekijä(t)
Tuomas Pyykkö

Nimeke
Henkilökohtainen myyntityö uuden sukupolven teleoperaattoriympäristössä

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli löytää ongelmia ja haasteita, sekä ratkaisuja niihin teleoperaattorialan muuttuvassa liiketoimintaympäristössä omien kokemusten, tiedon ja teorian avulla. Opinnäytetyö toteutettiin päiväkirjamuotoisena.

Opinnäytetyössä seurattiin 13 viikon ajan myyjän arkea Joensuun Telia Kaupassa päivittäisten päiväkirjamerkintöjen avulla. Myyjän vastuutehtäviin kuuluu aktiivinen myyntityö, sekä asiakaspalvelu niin kuluttaja- kuin yritysasiakkaille. Myyjä vastaa lisäksi myymälän hoidosta ja ylläpidosta.

Työn tuloksena löydettiin syy- ja seuraussuhteita menestymiselle henkilökohtaisessa myyntityössä jatkuvasti kehittyvällä tietotekniikan alalla. Löytyneiden havaintojen seurauksena haasteita on tunnistettu ja kyetty ratkomaan. Tunnistetut haasteet liittyivät pääasiassa työntekijän hyvinvointiin sekä työmotivaatioon.

Kieli
suomi

Sivuja 46

Asiasanat
myynti, asiakaspalvelu, henkilökohtainen myyntityö



THESIS
May 2020
Degree Programme in Business
Administration
Tikkarinne 9
FI-80200 JOENSUU
FINLAND
Tel. +358 13 260 600

Author
Tuomas Pyykkö

Title
Personal Sales Work in a New Generation Telecom Operator Environment

Abstract

The purpose of this thesis was to find problems, challenges and solutions in sales work in ever changing business environment of the telecom operator industry utilizing my own experience, knowledge and theory.
The thesis has been carried out in a diary format.

For 13 weeks, the sales work was monitored at Telia shop in Joensuu with daily diary entries. The salesperson's responsibilities include active sales work and customer service for both consumer and business customers. The salesperson is also responsible for the general care and maintenance of the Telia shop.

This work helped to find the cause and effect relationships for successful personal sales work in the constantly evolving field of information technology. As a result of these findings, challenges have been identified and solved. The identified challenges were mainly related to well-being of the employee and to work motivation.

Language
Finnish

Pages
46

Keywords
sales, customer service, personal sales work

Sisällys

1	Johdanto	5
2	Myyntityö.....	6
2.1	Myyntityö ja asiakkaan ostopäätökseen vaikuttaminen.....	6
2.2	Myyntimallit	6
2.3	Erotautumistekijät kilpailutilanteessa	7
2.4	Palvelun merkitys myyntityössä	8
3	Seurantajakso	10
3.1	Viikko 1	10
3.2	Viikko 2	14
3.3	Viikko 3	16
3.4	Viikko 4	19
3.5	Viikko 5	22
3.6	Viikko 6	25
3.7	Viikko 7	27
3.8	Viikko 8	31
3.9	Viikko 9	33
3.10	Viikko 10	36
3.11	Viikko 11	39
3.12	Viikko 12	40
3.13	Viikko 13	42
4	Johtopäätökset ja pohdinta	42
	Lähteet.....	46

1 Johdanto

Tässä osiossa kerron opinnäytetyöni sisällöstä, sen tavoitteista sekä tavoista, joita hyödyntäen opinnäytetyö toteutettiin. Opinnäytetyöni käsittelee myyntityöhön liittyviä haasteita ja lainalaisuuksia alati muuttuvassa liiketoimintaympäristössä, teleoperaattorialalla. Opinnäytetyön tavoitteena on löytää ongelmia ja haasteita, sekä löytää niihin ratkaisuja kokemusten, teorian tiedon sekä henkilökohtaisen osaamisen avulla. Opinnäytetyö toteutetaan päiväkirjamuotoisena. Seurantajakson kesto on 13 viikkoa, joka sijoittuu aikavälille 4.2.2019 - 6.5.2019, jonka aikana tarkastelen toimintaa pääasiassa oman myyntitulokseni sekä tekemiseni kannalta.

Työskentelen myyjänä Joensuun Telia Kaupassa, jossa toimenkuvaani kuuluu aktiivinen myyntityö sekä nykyisille että uusasiakkaille. Työ sisältää lisäksi paljon asiakaspalvelua niin kuluttaja- kuin yritysasiakkaille. Kuluttajamyynnin ohella vastaan osaltani myös B2B-myyntistä. Kyseessä on myymälätyö, joten vastaan osaltani myös myymälän yleisilmeestä, huolehdin että myymälän ulkoasu vastaa Telian yhtenäistä linjaa muun muassa kampanjamaailman osalta. Tehtäviini kuuluu myös varastonhallinta, eli uusien tuotteiden vastaanotto, sekä tarvittaessa esimerkiksi myynnistä poistuvien tuotteiden palautus takaisin tukkuun, sekä muita myymälätyöhön liittyviä työtehtäviä. Olen toiminut nykyisessä työssäni jo useamman vuoden ja koen kokemukseni myötä tulleeni taitotasoltani ja osaamiseltani jo taitavaksi suoriutujaksi. Tunnen yrityksen arvot ja toimintatavat hyvin, minkä vuoksi olen myös perehdyttänyt uusia taloon tulevia jo useamman kerran.

Telia on kansainvälinen tietoliikennealan yritys, joka tarjoaa operaattoripalveluita aina matkapuhelinliittymistä televisiokanaviin, niin kuluttaja- kuin yritysasiakkaille. Suomessa toimiva Telia Finland Oyj työllistää noin 3500 ihmistä ja välillisesti eri yhteistyökumppaneiden kautta tuhansia muita. (Telia 2020.) Teliaan kuuluu monia eri kanavia, kuten Telia kaupat, ostoskeskusten yhteydessä toimivat Telia Express -myyntipisteet, asiakaspalvelu kuluttaja- sekä yrityspuolelle, sekä monia muita eri kanavia, kuten jälleenmyyjät Gigantti ja Power.

2 Myyntityö

Myynti on kansantalouden peruspilari, jota ilman talous tai rahaliikenne ei toimisi nykyisellä tavalla. Myyntiin tarvitaan aina myyjälle vastakappaleeksi ostaja, jolle myyntiä kohdistetaan. Seurantajakso keskittyy omaan henkilökohtaiseen tulostaivotteelliseen myyntityöhön.

2.1 Myyntityö ja asiakkaan ostopäätökseen vaikuttaminen

Ostajan käyttäytymiseen vaikuttaa luonnollisesti ajattelutapa, sekä minkälaisilla motiiveilla ostaja tekee päätöksiä. Ostaminen edellyttää päätöksentekoa, siis myyminen on päätöksentekoon vaikuttamista. Oleellista ei siis ole, mitä myyjän päässä liikkuu, vaan mitä tapahtuu ostajan aivoissa (Ekurssi 2019). Myynti vaatii monessa tapauksessa myyjältä luovuutta ja kykyä ymmärtää nopeasti ostajan motiivit, minkä avulla myyjä pystyy vetoamaan ostajaan molemmille suotuisan lopputuloksen saamiseksi. Englannin kielessä käytetäänkin termiä Art of sales (Tuominen 2018)., joka kertoo jo osaltaan myynnin olevan eräänlaista taidetta ja väitänkin, että alansa parhaat myyjät inspiroituvat omasta tekemisestään, tuloksesta ja halustaan kehittyä myyntityössä yhtä lailla kuin vaikkapa muusikot musiikista, tai urheilijat kilpailemisesta.

2.2 Myyntimallit

Myynti voidaan jakaa eri osiin: ratkaisumyyntiin, palvelevaan myyntiin tai tarjouslähtöiseen myyntiin. (Tuominen 2018). Näistä ratkaisumyynti on minulle henkilökohtaisesti se kaikkein läheisin ja tutuin myyntimenetelmä, johon oma myyntityöni pitkälti perustuukin. Kaakinen (2014) kertoo blogissaan tuotelähtöisessä myynnissä esiintyvän haasteen, jossa asiakkaan tarpeiden sijaan myyntineuvottelua saattaa ohjata myyjän tai yrityksen tarve myydä jokin tietty tuote tai palvelu. Henkilökohtaisesti voin samaistua Kaakkisen blogissa esiintyvään mielipiteeseen, sillä oman myyjäurani alkuaikoina kohtasin haasteita,

joissa ratkaisumyynnin pääasialliset kohdat pääsivät aika ajoin unohtumaan. Ratkaisumyynnin perustana on asiakkaan tarpeiden kuuntelu ja huolellinen kartoituskysymyksien esittäminen ennen tuoteratkaisujen esittelemistä. (Kaakinen 2014). Ratkaisumyynnin tärkeimpänä asiana pidän henkilökohtaisesti hyvää kommunikaatiota myyjän ja asiakkaan välillä. Myyjän tulee osata kuunnella ja kartoituskysymysten tulisi olla kommunikaatiota edistäviä johdattelukysymyksiä.

2.3 Erottautumistekijät kilpailutilanteessa

Kun ajatellaan operaattori- ja tietoliikennealan myytäviä palveluita ja tuotteita, voidaan melko nopeasti huomata, että toimijoita alalla on melko vähän. Tämä selittyy pitkälti sillä, että yritykset ovat kasvaneet todella isoiksi ja nämä muutamat toimijat omistavat kaiken tekniikan, sekä tietotaidon, joita alalla toimimiseen tarvitaan. Kun vertaillaan esimerkiksi teleoperaattoreiden tarjoamia palveluita, voidaan oikeastaan välittömästi todeta yksi asia: niillä ei ole juurikaan eroja. Tuotteiden ominaisuudet, hinnat, sekä sopimusehdot ovat lähes identtisiä keskenään.

Asiakkaan näkökulmasta yhdeksi tärkeimmäksi erottautumistekijäksi nouseekin yritysten asiakaspalvelu. Menestyvä yritys rakentuu tyytyväisille asiakkaille, jolloin he ostavat uudestaan ja suosittelevat tuotteita muillekin. (Pekkarinen, Sääski & Vornanen 1997, 21.) Erityisesti liittymien suhteen puhelinoperaattorialalla, olen huomannut asiakkaiden sitoutumisen olevan monia muita aloja heikommalla tasolla. Uskon tämän selittyvän osittain asiakkaiden hintakriittisyydellä, sillä monet kampanjat ja hintaедut ovat voimassa rajoitetun ajan, mutta suurin yksittäinen tekijä asiakkaiden heikossa sitoutumisessa on varmastikin ennen kaikkea tyytyväisyys, tai sen puute. Tyytymättömyys voi johtua monesta eri syystä: joko nousevista hinnoista, huonosta palvelusta tai palvelun toimintaan liittyvistä ongelmista. Yksi syy suurelle asiakasvaihtuvuudelle on myös alan äärimmäisen kova kilpailu. Aktiivista myyntityötä tehdään useassa paikassa yhtäaikaaisesti ja näin ollen uusien asiakkaiden hankinta on voimakasta. Asiakkaiden sitouttaminen on nykypäivänä melko haastavaa ja yritykset ovatkin jatkuvasti kehittäneet uusia tapoja parantaakseen asiakaspysyvyyttä.

Kun tarkastellaan suomalaisia teleoperaattorialan toimijoita, jotka ovat Telian ohella Elisa, DNA, sekä hieman pienempi Moi, mielestäni yksikään näistä yrityksistä ei ole kehittänyt itselleen niin vahvaa brändiä, joka itsessään olisi asiakkaan ostopäätökseen vaikuttava tekijä. Luonnollisesti kokemukset, asenteet ja mielikuvat vaikuttavat vahvasti asiakkaiden ostopäätökseen, mutta nämä edellä mainitut syyt vaikuttavat eri tavoin ihmisiin, positiivisten ja negatiivisten kokemusten kautta.

2.4 Palvelun merkitys myyntityössä

Myyjän työ lienee maailman vanhimpia ammatteja, jonka vuoksi alasta löytyvää tietoa on tarjolla hyvinkin laajasti. Myyntiedustajan työssä tarvitaan oikeaa palveluasennetta, rehellisyyttä, empaattisuutta, neuvottelutaitoa ja kykyä ylläpitää luottamukseen perustuvia henkilösuhteita sekä taitoa sopeutua jatkuvasti muuttuvaan kilpailutilanteeseen. (Pekkarinen ym. 1997, 14.)

Palvelun merkitys kilpailutilanteen kiristyessä on kasvanut huimasti viimeisten vuosien ja vuosikymmenten aikana, sillä yritysten väliset erot hinnoittelussa, toimituksissa ja tarjoamissa alkavat olla melko identtisiä eri toimijoiden välillä. Palvelu on aina osa asiakkaan tarpeentyydyttämisprosessia. Kilpailun kiristyessä ja tuotteiden yhtenäistyessä palvelusta tulee siis kilpailutekijä. (Pekkarinen ym., s. 161.) Omassa jokapäiväisessä myyntityössä ei tule aina ajatelleeksi hyvän asiakaspalvelun merkitystä myynnillisesti, vaikka olenkin ensimmäisestä päivästä asti pyrkinyt tarjoamaan asiakkailleni parasta mahdollista palvelua. Vaikka hyvän ja keskinkertaisen asiakaspalvelun ero ei välttämättä näkyisikään henkilökohtaisessa myyntityössä juurikaan tuloksen valossa, haluan kuitenkin hoitaa oman tonttini myös hyvänä asiakaspalvelijana. Täytyy kuitenkin muistaa, että päivän päätteeksi asiakas on myyjän palkanmaksaja ja tyytyväinen asiakas ostaa tyytymätöntä asiakasta useammin.

Asiakaspalvelun ja asiakaslähtöisen markkinoinnin rooli on kasvanut viimevuosina merkittävästi, mutta valitettavan harva yritys tuntuu kuitenkaan panostavan tarpeeksi nykyisiin asiakkaisiin, sillä keskittyminen uusiin asiakkaisiin

vie liikaa resursseja. Yritysten tulisi kuitenkin ymmärtää tämän päivän realiteetit. Nykyinen asiakas ei ole asiakas välttämättä enää puolen vuoden päästä. Asiakas pitää tuntea ja hänen tarpeensa ymmärtää. (Pakkanen & Oksanen 2003, 16.)

Monesti ajatellaan, että myyjän työssä tärkein yksittäinen ominaisuus on hyvä puhumisen taito. En kiellä tuon ominaisuuden tärkeyttä, mutta omasta kokemuksestani myyntialalla haluaisin nostaa tärkeimmäksi ominaisuudeksi kyvyn kuunnella asiakasta. Jos asiakkaalle tarjotaan väärää tuotetta tai palvelua tuntematta asiakasta, asiakkaan kuvitteellinen lompakko sulkeutuu usein välittömästi ja se saa aikaan epämiellyttävän tunteen asiakkaalle ja samaan aikaan myyjän ja asiakkaan välinen luottamussuhde monesti rikkoutuu samalla hetkellä. Tämän vuoksi en voi tarpeeksi painottaa kysymysten ja tiedonhankinnan merkitystä ja ennen kaikkea asiakkaan vastausten tarkkaa kuuntelemista. Kysymykset antavat myyjälle asiakkaasta ja hänen ongelmiaan koskevia faktoja (Pekkarinen ym. 1997, 113). Itse olen omassa työssäni suosinut aina niin kutsuttuja avoimia kysymyksiä, jotka ikään kuin pakottavat asiakkaan kertomaan jotain itselleni hyödyllistä tietoa. Jos kysyn työssäni asiakkaalta kysymyksen, käytätkö paljon nettiä, on vastaus joko kyllä tai ei. Kun puolestaan asettelen kysymyksen muotoon minkälaista netin käyttöä sinulla tavallisesti on, saan vastauksen, jonka avulla saan oikeasti tietooni tarjouksen kannalta merkittäviä seikkoja, joita voin hyödyntää itse tarjouksessa, mutta myös psykologisesti kaupan lukitsemisvaiheessa.

Myyjän työpäivä ei ole koskaan samanlainen ja tämän vuoksi myyjän tulee olla valmis kohtaamaan monia erilaisia tilanteita, sekä asiakastyyppejä. Hiljaiset asiakkaat ovat monesti myyjälle haastavia, sillä luonnollisen keskustelun aikaansaaminen tällaisen ihmistyyppin kanssa vaatii sekä aikaa, että vaivaa. Hän on odottavalla kannalla eikä mielellään tee aloitetta (Marckwort & Marckwort 2011, 95). Jos asiakas vaikuttaa ujoilta, myyjältä vaaditaan tilanteessa pelisilmää, jotta tilanteesta saadaan asiakkaalle mahdollisimman vähän stressaava ja miellyttävä asiointikokemus. Omalla kohdallani tämän ihmistyyppin kanssa luottamuksen saaminen vaatii rauhallisuutta, hieman huumoria ja varsinaisista tuotteista puhumista. Tarjoamista on hyvä välttää ensimmäisten minuuttien ajan.

Hiljaisten ihmisten vastapainoksi tapaan monesti työssäni erittäin puheliaita asiakkaita, joiden kanssa toimiminen poikkeaa melko paljon ujosta ihmistyyppistä. Usein hän tekee kertomuksessaan syrjähyppyjä ja kertoo myös asiaankuulumattomia juttuja (Marckwort & Marckwort 2011, 96). Marckwort ja Marckwort (2011, 96) kertoo teoksessaan lisäksi, että ongelmana on myös usein johdon ottaminen. Itse tulen puhelioiden asiakkaiden kanssa melko hyvin toimeen ja parhaaksi taktiikaksi myyntitilanteen kannalta olen kokenut tavan, jossa itse toimin aluksi ainoastaan keskustelun ohjaajana ennen varsinaisen tarjouksen tekemistä. Tämä on myös oiva tapa avointen kysymysten esittämiseen ja samalla kun asiakas kertoo asioistaan, saan samalla tärkeää tietoa tarjouksen tekemistä silmällä pitäen.

3 Seurantajakso

3.1 Viikko 1

Maanantai 4.2.

Maanantaina työni alkoi 8.30, joka on aamuvuoron alkamisaika. Aamu alkoi aamuvuorolaisen työtehtävillä, johon kuuluu huoltoon lähtevien laitteiden huolto- sekä lähetyslistojen teko, sekä edellispäivän saapuneiden huoltolähetysten vastaanotto. Huoltolaitteiden vastaanoton yhteydessä asiakkaalle lähtee ilmoitus tekstiviestillä laitteen saapumisesta myymälään. Aamuvuorolainen huolehtii samalla tietokoneiden käynnistykseen, sekä varmistaa että myyntitiskeiltä löytyy tarvittavat välineet seuraavia töihin tulevia varten. Aamuvuoron työtehtäviin kuuluu myös huolehtia, että myymälän yleisilme on siisti ja että kaikki mainontaan liittyvä materiaali on ajan tasalla. Varsinkin maanantaisin mainontamateriaaliin tulee kiinnittää erityistä huomiota, sillä monet kampanjat vaihtuvat viikoittain.

Kauppakeskus aukeaa kello 9, jolloin myös avasin myymälän. Aamu oli melko rauhallinen ja lueskelin lähinnä sähköpostia odotellessani seuraavaa työntekijää saapuvaksi töihin. Juuri ennen puoltapäivää asiakasvirta näytti olevan hieman kiihtymään päin ja samaan aikaan sain hyviä onnistumisia myynnin saralla.

Iltapäivän puolella osallistuin esimieheni kanssa vuotuisen palaveriin, jossa käsiteltiin edellisen vuoden tekemistäni eri näkökulmista ja toimimista yhtiön arvojen mukaisesti. Palaveri kesti noin tunnin, josta minulle jäi yleisesti ottaen melko hyvä tunne. Keskustelutuokion jälkeen, minulle jäi aikaa vielä palvella muutamia asiakkaita ennen kotiinlähtöä kello 15.30.

Yhteenvedona päivä oli ihan antoisa, vaikka palaveri veikin osaltaan tehokasta myyntiaikaa. Henkilökohtaisesti juuri tuo viikon aloittava työvuoro on minulle tärkeä, joka antaa eräällä tavalla suuntaviivat tulevaa viikkoa ajatellen.

Torstai 7.2.

Tällä kertaa menin töihin iltavuoroon. Iltavuoron tehtäviin kuuluu aiemmin päivällä saapuneiden toimitusten sisään ostoa, hyllyttämistä ja niiden kuittaaminen lähetyslistoihin. Tällä kertaa kuitenkin huomasin ilokseni jo työkaverini hoitaneen kyseisen tehtävän päivän olleen tuohon asti melko hiljainen asiakasmäärien osalta. Iltapäivän edetessä iltaan ei asiakasvirta tuntunut ottavan kiihtyäkseen, vaan koko kauppakeskus vaikutti aika ajoin olevan lähes tyhjillään.

Teliällä käynnistyi juuri tänään muutaman kerran vuodessa järjestettävät Luurinmetsästyspäivät, jolloin myymälässä ja verkkokaupassa on paljon tuotteita alennettu hinnoin lähestulkoon jokaisesta tuotekategoriasta. Tapahtuman ensimmäinen päivä ei siis tarjonnut osaltaan vielä kovinkaan suurta yleisöryntäystä, mutta tapahtuman kestäessä viikon verran, ei toivoa kannata menettää vielä kampanjan alkuvaiheessa. Myöskään henkilökohtaisesti myyntitulokseni ei ollut aivan minua itseäni tyydyttävällä tasolla, joskin heikkoa liittymämyyntiä onnistuin kohtalaisesti paikkailemaan muilla keinoin.

Teleoperaattorit, mukaan lukien Telia tarjoavat asiakkailleen paljon erilaisia tuotteita myös perinteisten matkapuhelin- ja internetyhteyksien lisäksi. Näistä muutamina esimerkkeinä mainittakoon tietoturvapalvelut, myytyihin laitteisiin liittyvät vakuutuspalvelut ja maksulliset kanavasisällöt. Iltavuoron tehtäviin vuoron päätteeksi kuuluvat perinteiset myymälän iltatoimenpiteet, kuten kassatilitys, ovien lukitseminen, mainosnäyttöjen sammuttaminen, sekä yhteenvedo päivän tuloksesta.

Lyhyenä yhteenvetona päivä oli asiakasmäärän vuoksi haastava, jonka taakse ei kuitenkaan voi täysin verhoutua. Oma tekemiseni ei ollut parhaalla mahdollisella tasolla, jotta olisin lähtenyt ratkaisemaan ongelmaa ja parantamaan päivän myyntitulosta vaikkapa asiakkaiden aktiivisemmän kontaktoinnin keinoin.

Perjantai 8.2.

Saavuini töihin aamulla kello 9.30 ja myymälässä oli rauhallista, jonka vuoksi sain tehdä rauhassa erinäisiä myymälän yleistehtäviä, kuten takahuoneen järjestelyn, rahojen viennin säilöön ja lueskelin saapuneet sähköpostin kahvia juoden. Aamupäivä oli jälleen todella hiljainen, mutta asiakasmäärät alkoivat nousta hieman iltapäivää kohden mentäessä. Asiakkailla tuntui nyt olevan jo käsitys meneillään olevasta Luurinmetsästyspäivät- tapahtumasta ja erinäisistä laitteista kiinnostuneita ihmisiä oli liikkeellä edellispäivää enemmän. Myynnillisesti päivä ei ollut aivan sitä, mihin koitan jatkuvasti pyrkiä, mutta onnistumisia sain kuitenkin jälleen kerran kokonaisvaltaisen myynnin osalta, volyymin jäädessä kuitenkin alle toivotun tason.

Olen huomannut itsessäni reaktion, kun hiljaisia hetkiä tulee ja ne venyvät pitkiksi, passivoidun helposti, eikä aktiivinen myynti enää motivoi samalla tavalla kuin tilanteessa, jossa asiakkaita tulee myymälään säännöllisin väliajoin ja vireystaso säilyy näin ollen hyvällä tasolla. Asetin itselleni tälle kuulle tavoitteeksi kasvattaa laajakaistamyyntiä ja tänään kyseisellä osa-alueella sain muutaman onnistumisen, joka motivoi jatkamaan laajakaistamyynnin kehittämistä. Huomasin tänään useamman ihmisen käyvän kysymässä liittymätarjouksia, jotka ovat tämän työn loistohetkiä saada kauppoja tehtyä melko helposti, mutta minua nuo tilanteet tuntuivat kiertävän kaukaa. Vireystasoni oli myös kaukana optimaalisesta, mutta päivä ei kuitenkaan ollut täysin epäonnistunut.

Asetan tavoitteeksi tulevalle viikonlopulle luonnollisesti hyvän tuloksen myynnillisesti, jota lähdän ensisijaisesti tavoittelemaan hyvien yöunien kautta. Heikompia myyntipäiviä sattuu jokaisen kohdalle ja ajan saatossa olen oppinutkin, että jääkiekkotermein kyseisissä tilanteissa ei mailaa tule puristaa liikaa, vaan saada onnistumiset pitkäjänteisen ja rennon tekemisen kautta.

Lauantai 9.2.

Saavuvin töihin välivuoroon kello 9.45. Luurinmetsästyskampanja jatkui ja ihmisiä oli päivän aikana liikkeellä vaihtelevasti. Aika ajoin tuntui, ettei asiakkaita kuitenkaan kaikille vuorossa olleille ollut riittävästi. Myyntitrendi jatkui edellispäivien tapaan melko samanlaisena. Päätuotteena pidin jälleen puheissani laajakaistaa, jonka myyntiin koitan saada lisäpotkua ja sillä saralla onnistumiset jatkuivat, josta olin tyytyväinen. Lisäpalvelumyynti sujui siinä määrin hyvin, että onnistuin myymään niitä melko laajalla skaalalla, joilla onkin hyvä paikata heikompaa liittymämyyntiä.

Kokonaisuudessaan päivä meni tyydyttävällä tasolla, vaikka en liittymämyynnin kokonaismäärää onnistunut juurikaan kasvattamaan edellispäiviltä.

Sunnuntai 10.2.

Sunnuntaisin kauppakeskus Iso Myy on auki 12-16, jolle välille oma työvuoroni luonnollisesti sijoittuikin. Sunnuntaisin myymälässä on töissä ainoastaan yksi myyjä ja tänä sunnuntaina oli oma vuoroni. Päivä sujui mennyttä viikkoa ajatellen todella hyvin. Puolta lyhyemmän vuoron aikana onnistuin myymään liittymiä enemmän kuin keskimäärin edeltävinä päivinä ja lisäpalvelumyyntikin kulki mukavasti. Asiakkaita oli juuri sopivasti yhdelle myyjälle, eikä pitkiä hiljaisia hetkiä juurikaan päässyt tulemaan.

Ihmiset olivat kiinnostuneita tarjouksessa olevista matkapuhelimista, joita tulikin myytyä melko mukavasti laitevakuutuksia unohtamatta. Yhteenvetona viikon päättävä vuoro oli onnistunut, joskin viikkotasoa tarkasteltaessa tulos ei ollut sitä mitä lähdin hakemaan.

Onnistuneen viikon päättävän vuoron jälkeen ovat lähtökohdat uuteen viikkoon huomattavasti mukavammat suhteessa tilanteeseen, jossa viimeinen vuoro olisi epäonnistunut.

3.2 Viikko 2

Maanantai 11.2.

Työvuoroni alkoi kello 9, eli samaan aikaan kun kauppakeskus Iso Myy aukeaa. Aloitin työvuoroni tuttuun tapaan kahvikupin äärellä ja hoidin ensitöikseni erään tuotepalautuksen, joka oli jäänyt pyörimään tehtävälistalle. Hyvänä esimerkkinä työtehtävien jaon merkityksestä jokaiselle työvuorolle kertoo tämä kyseinen tapaus. Asiakas oli ostanut laitteen, jossa ilmeni vika noin viikon käytön jälkeen. Valmistajan sopimuksen mukaisesti asiakkaalle toimitettiin uusi laite ja meidän tehtäväksemme jäi lähettää viallinen tuote takaisin valmistajalle. Tällaisia tapauksia sattuu todella harvoin, jonka vuoksi ne eivät kuulu varsinaisesti normaaliin arkisiin työtehtäviin, vaan asian hoitaa joku, kun sopiva hetki sattuu. Tällä kertaa tätä jotain henkilöä ja sopivaa hetkeä oli odoteltu jo viikon verran ja päätin työvuoroni alkuun hoitaa tuon asian pois päiväjärjestyksestä.

Asiakkaita riitti pitkin päivää ja myös kaupanteko sujui melko mukavasti aamupäivän mittaan. Iltapäivän puolella onnistuin saamaan maaliin pitkien neuvotteluiden jälkeen ison kaupan, jota ehdottomasti edellisviikon vaikeuksien jälkeen tarvitsin. Jotain myyjältä vaadittavasta motivaatiosta kertonee se, että asiakkaan poistuessa myymälästä taisin tehdä melko näyttävän tuuletuksen onnistuneiden liittymäkauppojen kunniaksi. Olenkin henkilökohtaisesti sitä mieltä, että hyvä ja työlleen omistautunut myyjä motivoituu nimenomaan omasta työstään ja onnistumisista myyntitilanteissa. Halu tehdä kauppaa ja tulosta, näkyy monesti ulospäin niin, että myyjä haluaa jatkuvasti kehittää itseään, tekemistään ja toimintatapojaan. Näiden pohdiskelujen aikana minulle tuli tunne, että taidan olla oikealla alalla.

Yhteenvetona päivä ylitti kaikki omatkin odotukseni ja toivon mukaan myös työnantajani toiveet. Liittymämyyntini kasvoi viimeviikon keskiverto tuloksesta jopa 300%, johon olen todella tyytyväinen. Kerroin aiemmin siitä, kuinka tärkeää minulle on onnistua heti viikon ensimmäisessä vuorossa nimenomaan myynnillisesti ja tänään viikon aloitus oli juuri sellainen mitä halusinkin.

Keskiviikko 13.2.

Keskiviikkona olin jälleen välivuorossa, eli saavuin töihin 9.30 ja vuoro loppui poikkeuksellisesti jo 16.30. Päivä oli todella hiljainen asiakasmäärien suhteen ja se näkyi selvästi niin myymälän tuloksessa, kuin myös myyjien aktiivisuudessa. Koitimme kollegoideni kanssa hoitaa päiväjärjestyksestä pois kaikenlaisia juoksevia asioita, ja ne olivatkin positiivisinta tässä päivässä.

Torstai 14.2.

Tänään vuoro alkoikin hieman erilaisissa merkeissä, sillä kaikki työntekijät saapuivat töihin aamulla jo kello 7 ja emme vielä tienneet mitä meitä olisi vastassa. Myymäläpäällikkö oli järjestänyt meille eräänlaisen pistokokeen tuoteosaamiseen liittyen, jonka jälkeen kävimme melko pikaisesti läpi yrityksen tulevaisuuden suunnitelmiin liittyviä asioita ja saimme vastauksia muutamiin mieltä askarruttaneisiin kysymyksiin. En tiedä kuinka merkityksellinen tuo koe lopulta oli, mutta arvioinnin jälkeen sain kuitenkin hyväksytyn tuloksen.

Liike avattiin normaalisti kello 9 ja mistään asiakasryntäyksestä ei voitu puhua tämänkään päivän osalta. Tässä vuorossa onnistuin kuitenkin tekemään asioita, joita olin itseltäni odottanut ja vaatinut. Koitin pysyä aktiivisena kontaktoimalla asiakkaita puhelimitse, sekä myymälän sisäänkäynnin luota. Sain tänään myös viimein kuun ensimmäiset onnistumiset liittyen TV sisältöön ja maksukanaviin.

Perjantai 15.2.

Tänään työvuoro alkoi poikkeuksellisesti vasta klo 13.15 ja näin ollen saavuin töihin hyvin levänneenä, joka kyllä osaltaan näkyi tekemisen laadussa. Töihin tullessani huomasin, että useampi kollega oli sairauslomalla, jonka vuoksi viimeiset 3 tuntia olinkin kaupalla yksin. Tämä ei kuitenkaan lopulta haitannut minua, sillä asiakasmäärät olivat edellispäivien tapaan melko maltillisia ja ehdin palvella hyvin kaikki asiakkaat.

Myyntityössä itse myyjää ja työnantajaa kiinnostaa ennen kaikkea se myyntitulos ja tänään mittari meni ehdottomasti positiivisen tuloksen puolelle. Kaikki liittymämyynnit koostuivat tänään matkapuhelinpuolen liittymistä ja nimenomaan numeronsiirroista kilpailijoilta Telialle. Lisäksi laitemyynti oli kohtalaisen vilkasta ja lisäpalveluihin kuuluva laitevakuutus meni noin 90 prosenttiin myydyistä

laitteista, joka on melko hyvä prosentuaalinen osuus laitemyyntiä ajatellen. Kauppakeskus sulkeutui tuttuun tapaan kello 19 ja näin ollen myös oma vuoroni päättyi samaan aikaan. Yhteenvetona päivä sujui hyvin ja vaikka vuoro kestitkin ainoastaan 6 tuntia, ehdin siinä ajassa tekemään ihan mukiinmenevän tuloksen.

Lauantai 16.2.

Töihin tullessani en osannut oikein asettaa päivälle sen suurempia odotuksia, sillä näiden työvuosien aikana olen huomannut, että juuri lauantai on viikonpäivänä sellainen, että vuoron jälkeen tulos voi olla mitä vain maan ja taivaan väliltä. Vuoro lähti tuttuun tapaan käyntiin melko hiljaisena, eikä asiakkaita oikein käynyt myymälässä muutamia lähinnä asiakaspalveluun ja ongelmanratkaisuun liittyvissä tilanteissa. Toki nämäkin tapaukset ovat sellaisia, jotka hyvä myyjä pystyy silloin tällöin kääntämään kaupallisiksi tilanteiksi. Noin kaksi tuntia ennen oman vuoroni loppumista asiakkaita alkoi tulla mukavana virtana, eikä aiemmin mainitsemaani passivoitumisongelmaa päässyt tulemaan. Laajakaistamyynä oli jälleen itseäni tyydyttävällä tasolla ja onnistumisia tuli myös numeronsiirron osalta.

Tämä viikon päättävä vuoro oli siis osaltani kaikin puolin onnistunut ja koko viikko näytti tuloksen osalta ehdottoman positiiviselta. Omassa tekemisessäni minua itseäni tyydytti nimenomaan tapa, jolla sain verrattain vähäisistä asiakasmääristä huolimatta aikaan melko hyvän tuloksen.

3.3 Viikko 3

Maanantai 18.2.

Viikko alkoi yhden vapaapäivän jälkeen aamuvuorolla ja aivan ensimmäiseksi hoidin aamuvuorolaisen tehtäviin kuuluvat toimet, kuten huoltojen lähetykset ja vastaanotot, jonka jälkeen päivittelin myymälään näkyville uudet kampanjat asiakkaita varten. Liikkeen avasin jälleen tuttuun tapaan kello 9.

Aamupäivä oli haastava, sillä minulle tuli vastaan muutama todella vaikea asiakaspalvelutilanne, joista ei ollut oikein mahdollista hyötyä myynnillisesti.

Lounastauon jälkeen tekemiseeni löytyi taas, se tuttu liekki ja myynti alkoi rullaamaan myös maanantain osalta. Vuoro loppui osaltani jo kello 15 ja myyntiaikaan nähden tulos oli jälleen mielestäni hyvällä tasolla.

Päällimmäisenä tästä vuorosta jäi mieleen aamupäivän haasteellisuus ja pienitasoinen tuskastuminen myyntitilanteiden vähäiseen määrään, jonka onnistuin kuitenkin iltapäivän puolella kääntämään voitokkaaksi ja kotiin onkin aina mukava lähteä onnistuneen työpäivän päätteeksi.

Tiistai 19.2.

Tiistaina aloitin työt noin kello 9.30. Tiistaisin lähin esimieheni käy Joensuun myymälässä. Tavallisesti hän on paikalla kaksi kertaa viikossa, tiistaisin ja keskiviikkoisin. Silloin tällöin esimies on paikalla ainoastaan kerran viikossa, jonka vuoksi olemme joutuneet ottamaan melko paljon vastuuta myymälän arjesta. Työsuhteen alettua muutama vuosi takaperin tuo järjestely tuntui alkuun melko vaativalta, sillä jo ainoastaan myyntitulokseen liittyvät paineet tuntuivat aika ajoin kuormittavilta ja stressaavilta puhumattakaan myymälän arjen pyörittämiseen liittyvästä vastuusta. Nykyään luulen puhuvani kaikkien kollegoideni puolesta, kun sanon että tämä järjestely toimii todella hyvin, enkä voisi enää kuvitellakaan tilannetta, jossa esimies olisi paikalla päivittäin kuten monilla muilla työpaikoilla. Olen huomannut itsessäni kasvua vastuunottoon liittyvissä asioissa ja asioiden hoitamisessa muutenkin.

Itse työpäivä kulki melko tavallisella tavalla. Kaupan teko tuntui välillä melko haastavalta, mutta pitkästä ajasta sain hoidettavakseni yrityspuolen asioita, joka poiki lopulta myös B2B myyntiä. Tästä työpäivästä ei noussut mieleen oikeastaan mitään sen ihmeempää. Vuoro eteni pitkälti omalla painollaan ja oma motivaationi ja myynnillinen asenteeni ei ollut sillä tasolla mitä se parhaina päivinä on.

Keskiviikko 20.2.

Keskiviikko 20.2. oli päivämäärä, jota olin odottanut jo pidemmän aikaa. Kun työskentelee operaattorialalla varsinkin myymälässä, henkilön tulee olla ainakin vähän kiinnostunut mobiililaitteista, jotka muodostavat kuitenkin merkittävän osan päivittäisestä toiminnasta. Keskiviikkona Samsung julkaisi uudet odotetut

Samsung Galaxy S-sarjan laitteet. Katsoin julkaisutilaisuuden suorana internetistä. Vaikka julkistustilaisuus ei sinällään paljastanut mitään mullistavaa jo aiemmin internetissä kiertäneiden huhujen lisäksi, on julkaisuja siitä huolimatta aina mukava seurata. Tämä työ on siitä hieno, että työssäni pääsee seuraamaan alan innovaatioita reaaliajassa aivan etupenkin paikoilta.

Päivä myymälässä oli jälleen melko hiljainen, mutta samalla myös yksi vuorossa olevista henkilöistä jäi sairaslomalle, joten asiakkaita tulisi kuitenkin riittämään vuorossa oleville myyjille vähintäänkin kohtalaisesti. Myyntitulos oli jälleen positiivinen, joskin tässä kuussa olen huomannut selkeät osa-alueet myynneissäni, jotka kulkevat hyvin, kun taas yksi tai kaksi osa-aluetta laahaavat selkeästi muuta tuotemyyntiä perässä. Laajakaistamyynnin osalta positiivista on kuitenkin se, että olen saanut käännettyä myyntitrendin nousevaksi ja nyt tärkeää on vain huolehtia, että käyrä pysyy nousevana.

Suurin haasteeni myynnin saralta on ehdottomasti maksukanavat, joiden myynti ei ole noussut ainakaan vielä samalle tasolle muun myynnin kanssa. Vaikka olenkin tässä kohtaa melko tyytyväinen omaan tulostasooni, on minulla halu nostaa kaikkien tuotteiden myynnit tasaisesti korkealle tasolle. Tiedän että tämä vaatii minulta oman ajatusmallini muuttamista ja sen olenkin oppinut, että suurimmat ongelmat löytyvät korvien välistä.

Torstai 21.2.

Jo ennen vuoron alkua tiesin, että päivä tulee olemaan haastava, sillä sairastapauksien vuoksi meitä oli paikalla ainoastaan kaksi myyjää ja työpäivä tulisi venymään myymälän avauksesta aina sulkemisaikaan asti. Saavuin töihin jo hieman normaalia aikaisemmin, sillä Samsung oli uusien laitejulkaisuiden vuoksi lähettänyt ison kasan markkinointimateriaalia, jotka asensin paikalleen aamulla ennen myymälän avausta.

Itse työpäivä ei lopulta kuitenkaan ollut niin raskas, kuin olin etukäteen ajatellut, sillä asiakkaita riitti meille molemmille juuri sopivasti niin, ettei ruuhkaa pääsyt syntymään oikein missään vaiheessa, mutta myöskään hiljaisia hetkiä ei juurikaan päässyt muodostumaan. Työvuoron lopuksi olin erittäin hyvällä tuulella

kirjatessani tulostauluun vuoden tähän asti kovimman myyntituloksen. Lähes kaikki sujui niin hyvin, kuin teoriassa olisi ollut mahdollista. Saimme käyttöömmme melko hyvät kampanjat puhelinliittymiin ja olin tyytyväinen, kun sain hyödynnettyä kampanjat parhaalla mahdollisella tavalla ja tämä näkyi suoraan järjettömällä määrällä tehtyjä numeronsiirtoja.

Viikko oli ailahteleva tuloksen kannalta, johon vaikutti osaltaan niin asiakasmäärä, kuin myös oma aktiivisuuteni ja sen ajoittainen puute. Viikon päättävä vuoro kuitenkin korjasi tilannetta tuloksellisesti, sekä ennen vuoroa asettamani tavoitteet aktiivisesta tekemisestä toteutuivat.

3.4 Viikko 4

Torstai 28.2.

Olin tässä välissä muutaman päivän sairauslomalla, jonka jälkeen palasin takaisin töihin. Työvuoro alkoi hieman normaalia aikaisemmin, sillä saavuimme kollegani kanssa työpaikalle jo kello 8, eli tunti ennen kauppakeskuksen avaamista. Syynä tähän oli muutama normaalista päivittäisestä työtehtävästä poikkeava askare, johon tulisi menemään hieman tavallisiin aamurutiineihin verrattuna enemmän aikaa. Saavuin töihin meistä ensimmäisenä ja aloitin vuoron tuttuun tapaan kahvin keitolla ja heti perään kollegani saapuikin paikalle.

Aloitimme aamun toimet tekemällä IMEI- laiteinventaarion. IMEI käsitteenä tarkoittaa eräänlaista laitekohtaista uniikkia koodia, jonka avulla laitteet voidaan erottaa toisistaan. Jokaisella puhelimella, tabletilla ja esimerkiksi älykellolla on oma uniikki numerosarjansa ja tänään tehtävänämme olikin tehdä inventaario näiden laitteiden osalta ja tarkistaa, vastaavatko omat listamme varastosta löytyvien tuotteiden kanssa.

Tämän hoidettuamme inventoimme vielä kaikki huoltolaitteet. Kaikki ostetut laitteet toimitetaan tarvittaessa takuuhuoltoon sinne, mistä kyseinen laite on ostettu, eli tässä tapauksessa Telia Kauppaan. Tämän päiväinen tehtävämme olikin tarkastaa kaikki huollosta saapuneet laitteet, jotka ovat olleet varastossamme yli 3 kuukautta ja muistutella tekstiviestitse asiakkaita huoltolaitteensa noutamiseen liittyen.

Viimeisenä tehtävänä ennen myymälän avaamista oli vielä inventoida kaikki lainalaitteet. Myymälässämme on huollon ajaksi lainaan annettavia puhelimia sekä modeemeja, joita asiakas voi käyttää sen aikaa, kun oma laite on takuuhuollossa.

Nämä tehtävät suoritettuaamme avasimme myymälän ja melko nopeasti tämän jälkeen myös myymäläpäällikkömme tuli jälleen vierailulle Joensuuhun. Kävimme hänen kanssaan läpi hieman kulunutta kuukautta ja olimme molemmat yhtä mieltä omasta myyntituloksestani. Pääpiirteittäin kaikki oli sujunut hyvin ja aiemmin heikosti kulkenut laajakaistamyynä oli kääntynyt nousuun. Suurin kehityskohta maaliskuuta ajatellen onkin kanavapakettimyynti, jonka osuus jäi luvalla sanoen heikoksi helmikuussa.

Itse myynti sujui tänään jälleen hyvin ja tärkeimmät onnistumiset koskivatkin hyvässä myötätulessa kulkevaa laajakaistamyynä. Olimme esimieheni kanssa yhtä mieltä myös siitä, että kaiken kaikkiaan hyvin sujuneen helmikuun jälkeen, on tästä hyvä pienillä muutoksilla lähteä kohti maaliskuuta.

Osallistuin tänään myös puoliltapäivin Skype palaveriin alueeni myyjien kanssa, jossa jaoin myyntivinkkejä- ja taktiikoita tärkeimpiin tuote osa-alueisiin liittyen.

Perjantai 1.3.

Tänään alkoi jälleen uusi kuukausi, mikä tarkoittaa sitä, että edelliskuun pisteet ja tulokset on nollattu ja peli alkaa nolista. Jos palataan pikaisesti helmikuuhun ja käydään läpi, kuinka se kokonaisuudessaan sujui, voin melko tyytyväisenä kuitenkin todeta, että siitä selvittiin kunnialla niin myymälänä, kuin myös minä henkilökohtaisella tasolla.

Olenkin jo aikaisemmin tässä opinnäytetyössä käsitellyt omaa myyntiäni tuote osa-alueitten kautta ja nyt kun helmikuu on ohi, niin mikään aikaisemmin käsitelty asia ei ole suoranaisesti muuttunut. Helmikuun tuloksessa olen tyytyväinen puhelinliittymien, liikkuvien internet-yhteyksien, sekä upgradien määrän. Suurimmat kehityskohdat löytyvät edelleen laajakaista- ja maksu-tv-puolelta.

Näiden osa-alueiden korjaamiseksi, olenkin jo kehitellyt mielessäni toimenpiteitä, joita lähden toteuttamaan maaliskuun aikana.

Perjantai itsessään alkoi hyvin, sillä sain jälleen onnistumisia laajakaista myyntiin liittyen ja tämänhetkinen tulostaso sen osalta alkaa näyttää vähitellen jo melko hyvältä. Onnistuin myös toisessa itselleni ongelmakohtana olleessa osa-alueessa, sillä sain pelin avattua myös maksukanavien tuotekategoriassa. Minua itseäni eniten miellyttää se, että tekemäni muutokset myyntitavoissa ja ajattelumaailmassa alkoivat välittömästi kantamaan hedelmää. Itselleni vahvat osa-alueet jäivät tänään valitettavasti alle oman normaalin tulostasoni, mutta se ei ainakaan tässä vaiheessa ole aiheuttanut minulle harmaita hiuksia, sillä tiedän että omat vahvuuteni eivät ole kuitenkaan vielä yhdessä yössä hävinneet minnekään.

Lauantai 2.3.

Helmikuun ensimmäinen lauantai mentiin kahden työntekijän voimin yllättäen muuttuneiden työvuorojen vuoksi. Tavallisesti lauantaisin meitä on ollut töissä kolme työntekijää, mutta ainakin tällä kertaa pärjäsimme kahden miehen voimin vallan mainiosti. Aamupäivä oli tuttuun tapaan melko hiljainen, eikä sen suurempia ruuhkapiikkejä päässyt syntymään. Aamupäivä sisälsi melko paljon huoltotilauksien eteenpäin kirjaamista, ongelmanratkontaa ja asiakaspalvelutyötä. Iltapäivän puolella asiakasmäärät alkoivat nousta kauppakeskuksen vilkastuessa ja ihmisten kasautuessa kaupungille. Itse myynti sujui myymälätasolla hyvin ja oma suoritustasoni oli myös hyvä. Laajakaistamyynti jatkui jälleen positiivisena ja käytössä olleet kampanjat purivat melko hyvin asiakkaisiin. Henkilökohtaisesti olen sitä mieltä, että onnistumiseni liittyivät tällä kertaa tietynlaiseen periksi antamattomuuteen myyntitilanteiden klousaus hetkellä ja moni kauppa mikä syntyi, olisi toisenlaisena päivänä ja passiivisempänä tekemisenä jäänyt tekemättä.

Melko usein kohtaan omassa työssäni tilanteita, jossa itse kartoitustilanne ja tarjous ovat olleet hyviä, eikä kaupan synnylle ole sen ihmeempiä esteitä, on asiakas jäänyt miettimään tarjoustani. Uskon tällaisista tapauksista löytyvän myös tutkimustietoa, että tarjouksen jättämisen jälkeen asiakkaan myymälästä

poistuttua, todennäköisyys kaupan synnylle laskee merkittävästi ja siksi olenkin omassa työssäni huomannut, että kaikki kivet tulisi pyrkiä kääntämään clousaushetkellä asiakkaan ollessa myymälässä, jotta kauppa syntyisi.

Tämä lauantai oli itseltäni tuloksen valossa aika lailla perussuoritus, mutta siihen johtaneet syyt olivat sellaisia, joista olen näin jälkeenpäin tyytyväinen. Toisin sanoen päivä oli myyntitilanteiden osalta melko haastava, mutta onnistuin kääntämään sen hyväksi omalla toiminnallani.

Työviikko oli osaltani melko lyhyt johtuen sairaspöissaoloista, mutta se sisälsi paljon myymälän hoitamiseen liittyviä askareita, ja samalla onnistuin nostamaan tulostason melko hyvälle tasolle. Viikon aikana koitin tehdä aika ajoin pieniä muutoksia toimintatapoihini, jotka toimivat ajoittain hyvin myyntiä tukien.

3.5 Viikko 5

Tiistai 5.3.

Saavuun töihin iltavuoroon ja kävimme heti vuoron alussa läpi esimieheni kanssa tulevia muutoksia ja sen vaikutuksia päivittäiseen toimintaan. Muutokset koskivat lähinnä palveluiden sisäisiä pieniä yksityiskohtia, mutta ovat asioita, jotka tulee ottaa huomioon.

Ennen myynnin aloittamista tein tuttuun tapaan iltavuoron tehtävät, eli otin vastaan kaikki toimitetut lähetykset ja laitoin ne paikalleen hyllyihin.

Itse myyntityö päivän mittaan sujui hieman kaksijakoisesti. Liittymämyynti jäi volyymiltaan jonkin verran tavoitteista, mutta kehityskohdaksi asettamani laajakaista- ja kanavamyynti tuotti jälleen onnistumisia. Iltavuoron pari viimeistä tuntia olivat todella hiljaisia ja myönnän myös oman vireystilani olleen jo melko matala tässä vaiheessa käynnistäakseni sen suurempia myynnin edistämisooperaatioita.

Keskiviikko 6.3.

Saapuessani keskiviikkona töihin, ei edellispäivän väsymys oikein tuntunut osoittavan paranemisen merkkejä ja rehellisyyden nimissä voin todeta aamun ensimmäisten tuntien menneen ohi ilman sen ihmeempiä muistikuvia. Aamupäivän mittaan sain kuitenkin sen verran taas juonesta kiinni, että pyrin pitämään myyntipuheissani vahvasti kehityskohdaksi asettamani tuotteet ja kuinka ollakaan, päivän onnistumiset kohdistuivat jälleen laajakaista- sekä kanavamyyntiin.

Nyt maaliskuun ensimmäisten päivien jälkeen voin todeta, että muutos näiden kahden tuoteryhmän osalta on ollut todella merkityksenkäs kuukauden takaiseen ja ilokseni olen huomannut, että omaa suorittamista pohtimalla ja tarjoustyyliä muuttamalla voi saada ihmeitä aikaan. Kun maaliskuuta on kulunut vasta alle viikon verran, on esimerkiksi kanavamyyntini viikossa vastannut viimeisen kahden kuukauden kokonaistulosta. Seuraavat asiat, joihin minun täytyy keskittyä, on kasvattaa vielä volyymia matkapuhelinliittymien myynnin osalta ja koittaa saada sama tekeminen säilytettyä netti- ja kanavamyyntin osalta.

Torstai 7.3.

Torstaina meillä oli jälleen henkilöstövajeen puolesta haastava päivä edessä, sillä olimme kollegani kanssa kahdestaan työvuorossa. Esimieheni tuli jälleen käymään myymälässä ja hän onneksi oli auttamassa myymälän puolella esimerkiksi taukojen aikaan, jotta suurimmalta ruuhkalta ja asiakkaiden odotuttamiselta välttyttäisiin.

Päivässä oli myös normaalien arkirutiinien lisäksi uutta ja mielenkiintoista, sillä saimme vihdoinkin myymäläämme eräänlaisen pilotoitajakson Telia Helppi-nimiseen palveluun. Helppi auttaa ihmisiä erilaisissa ongelmanratkaisuun- ja asennuksiin liittyvissä asioissa, joka osaltaan helpottaa meidän, myyjien työtä ja myyjät pääsevät hoitamaan enemmän omia töitään, eli myyntiä ja asiakaspalvelua. Tuo kyseinen palvelu on mielestäni oikein tervetullut lisä myymälän arkeen ja uskoisin sen tuovan myös asiakkaille hyvän kuvan Teliasta. Asiakas voi kääntyä Telian puoleen jatkossa omissa tekniseen osaamiseen liittyvissä ongelmissaan, kun aiemmin tekniseen tukeen saatava apu on ollut hieman tilanteesta ja kiireestä riippuvaista, kun myyjät itse ovat parhaansa

mukaan koittaneet myyntityön ohessa auttaa asiakkaita oman teknisen osaamisensa rajoissa ilman sen kummempaa koulutusta tai välineistöä.

Itse myyntipäivä sujui osaltani omasta mielestäni loistavasti. Kanavamyynti ja laajakaistamyynti, johon olen koittanut kasata panokseni parhaani mukaan, kantoi jälleen hedelmää ja onnistumisia tuli laajalla rintamalla. Tänään myös volyymitaso liittymämyynnissä lähenteli sitä tasoa, jota itseltäni koitan päivittäin vaatia. Kaiken kaikkiaan päivä sujui hyvin. Tekemistä riitti ja Telia Helpin tuoma apu tämän päivän perusteella omiin työtehtäviini on tervetullut apu. Kyseessä on tosiaan niin sanottu pilotointijakso, jonka perusteella saamme jännittää, saisimmeko Telia Helpin myymäläämme vakituiseksi palveluksi.

Perjantai 8.3.

Tänään olimme kollegani kanssa kahdestaan töissä, muiden ollessa joko vapaalla tai sairauslomalla. Aamupäivä sujui tuttuun tapaan melko rauhallisesti. Asiakkaita toki kävi tasaisesti eikä hiljaisia pitkiä aikoja kerennyt oikeastaan syntyä. Keskipäivän jälkeen asiakasmäärät kuitenkin nousivat ja asiakkaita oli aika ajoin ihan ruuhkaksi asti. Tämä tietysti mahdollisti hyvän kaupallisen päivän minulle ja onnistuin mielestäni erittäin hyvin myynnillisesti.

Laajakaista ja kanavamyynti sujuivat jälleen aivan loistavasti ja nyt maaliskuun alun tulosta katsoessani yllätyin jopa itsekin kuinka niin pienillä muutoksilla omassa ajatusmaailmassa voi onnistua tekemään niin isoja muutoksia tulokseen. Myös kanavamyyntin loistava kasvu ei ole vaatinut mahdottomuuksia, vaan muutokset liittyvät lähinnä kartoitustilanteisiin, jota varten olen lähinnä muuttanut hieman kysymyksiä asiakkaille ja tehnyt tarjouksen lähinnä siten, että asiakas kokee oikeasti saavansa lisäarvoa kyseisen palvelun hankkiessaan. En missään nimessä väitä, etteikö kyseisillä palveluilla saisi lisäarvoa sen hankkiessaan, mutta luulen että suurin syy miksi kanavapaketti myynti ei ole itseltäni sujunut, on johtunut joko siitä, että asiakas ei ole kunnolla ymmärtänyt palvelun sisältöä, käyttötapaa tai sen tuomia hyötyjä.

Yleensä jos joku myyntin osa-alue ei itseltäni ole muutamaan kuukauteen sujunut, alan miettimään ratkaisuja itseni kautta, asettamalla itseni asiakkaan

saappaisiin ja mietin, että ostaisinko tämän kyseisen palvelun näillä puheilla ja esittelyllä, mitä olen myyjänä hänelle tarjonnut.

Lauantai 9.3.

Oman työviikkoni lopettanut lauantain vuoro alkoi jo tuttuun tapaan kahden miehen voimin ja aamupäivä koostui lähinnä erilaisista ongelmanratkaisuun liittyvistä asioista. Asiakkaat sattuivat olemaan ainakin itselleni turhan vaikeita kohteita saada kauppaa. Aamupäivällä sain kuitenkin jälleen kanavapuolelta uuden sulan hattuun. Loppupäivä kuitenkin jatkui hyvin samanlaisella asiakasvirralla kuin aamupäiväkin. Asiakkaita kävi harvakseltaan ja muutamia myyntitilanteita lukuun ottamatta, tarjousmäärät jäivät liian alhaisiksi ja sitä kautta myöskään itse kauppamäärät olivat alkuviikkoa heikommalla tasolla.

Viikko ei itsessään tuonut kovinkaan paljoa uutta edelliseen, mutta koen sen menneen kuitenkin melko hyvin. Koen onnistuneeni monessa eri asiassa ja keskittymällä aiemmin haastaviin tuotteisiin, olen saanut ratkaistua muutamia niiden myyntiin liittyviä haasteita.

3.6 Viikko 6

Maanantai 11.3.

Pitkästä aikaa saimme maanantaiksi koko osaston jalkeille, ja meitä olikin useampi myyjä töissä. Aloitin työvuoron lukemalla läpi saapuneet sähköpostit, jonka jälkeen kalenteria tarkastellessani olin sopinut tälle päivälle asiakassoiton. Sen hoidinkin jo heti aamusta ja päivän ensimmäiset kaupat olivatkin helposti kasassa. Tämän jälkeen kuitenkin tuntien tekemisenkin jälkeen tilanne oli haastava tuloksen kannalta. Liittymämyynti ei sujunut oikein ensinkään, jonka vuoksi päätin korjata päivää mahdollisimman positiiviseksi liittymämyynnin, tai oikeastaan sen vähyyden vuoksi. Keskityinkin lähinnä upgradien ja muun lisämyynnin tekemiseen, jotta päivä ei olisi täysin epäonnistunut omalta osaltani.

Nyt on taas aika miettiä, mitä olisi voinut tehdä toisin kurssin kääntämiseksi ja aika nopeasti voin todeta, että kartoittamisen aloittamisen suhteen kynnykseni oli jostain syystä turhan korkea. Tämä on ensimmäinen asia, jonka laitan kuntoon heti seuraavaan vuoroon saapuessani.

Tiistai 12.3.

Tämä vuoro noudatteli aika pitkälti edellispäivän kaavaa ja oikeastaan tällä kertaa suurin osa asiakasvirrasta painottui alkuvuoroon, jota lukuun ottamatta tämä vuoro osoittautui todella hiljaiseksi. Aiemmin tässä opinnäytetyössäni olen käsitellyt pitkien hiljaisten hetkien vaikutusta tekemiseen ja tälläkin kerralla se lamaannutti oman tekemisen, eikä halutun kaltainen ote tahtonut oikein löytyä. Muutamankin kaupan puristaminen tuntui olevan työn ja tuskan takana. Päivän raadollisuus näkyi koko työporukassa, eikä päivä tuntunut käynnistyvän tällä kertaa oikeastaan ollenkaan. Keskityin kuitenkin hoitamaan muut työtehtäväni niiden vaatimalla tasolla, vaikka oma tekemiseni olikin kaukana optimista.

Keskiviikko 13.3.

Jo toista päivää peräkkäin saavuin töihin iltavuoroon, josta en varsinaisesti nauti, sillä vuosien varrella olen oppinut, että varsinkin viimeiset tunnit tahtovat olla melko hiljaisia, joka osaltaan asettaa tulospaineita alkuvuoroon. Aloitin vuoron tuttuun tapaan iltavuorolaiselle kuuluvilla tehtävillä, eli saapuneiden lähetysten vastaanotolla ja hyllyttämisellä. Kollegani kertoivat, että aamulla asiakkaita oli ollut ihan kohtuullisesti, mutta saavuttuani töihin kauppakeskus oli kummallisen hiljainen oikeastaan aina sulkemisaikaan asti. Hetkeen en muista kokeneeni töissä ollessani näin hiljaista vuoroa ja on sanomattakin selvää, etteikö se vaikuttaisi suoranaisesti omaan myynti tulokseen. Koitin parantaa omakohtaista tekemistäni edellispäivistä, mutta jälleen kerran aktiivisuus osoittautuu melko haasteelliseksi hiljaisina hetkinä puhumattakaan kokonaisesta hiljaisesta päivästä.

Torstai 14.3.

Torstain aamuvuoroon saavuin hieman kaksijakoisin tunnelmin. Torstai tietää sitä, että jo viime viikolla käynnistynyt Telia Helppi jatkuisi jälleen, joka helpottaa taas huomattavasti meitä myyjiä ja saamme keskittyä itse myyntiin. Edellispäivien epäonnistumiset tuloksellisesti kuitenkin olivat osittain saaneet itseluottamukseni heikentymään.

Telia Helpin toiminta keräsi jälleen kiitosta asiakkailta ja vaikka kyseessä onkin ns. Pilottivaihe, toistaiseksi olen nähnyt sen toiminnassa olevan pelkästään positiivisia vaikutuksia niin myyjille, asiakkaille, kuin yrityksellekin.

Vaikka vuoron alussa olin hieman jännittynyt omasta tilanteestani tuloksellisesti ja ei myymälälläkään ollut tämä viikko sujunut kehuttavalla tavalla, sain kuitenkin melko nopeasti juonen päästä kiinni ja sain onnistumisia pitkin päivää, jota kautta myös oma tekemisen tasoni lähti jälleen nousuun kuin itsestään. Tässä päivässä mielestäni tärkeintä oli saada trendi kääntymään jälleen noususuuntaan ja ainoa tavoitteeni viikon päättävälle perjantai vuorolle on pitää kurssi samana.

Perjantai 15.3.

Aloitin viikon viimeisen vuoron aamuvuorolla ja heti vuoron alkuun sain hyvän fiiliksen päälle johtuen pelkästään muutamasta todella mukavasta asiakkaasta. Myynti- ja asiakaspalvelutyössä kokee monesti kaikenlaista vinoilua ja valitusta, josta on tietyllä tavoin kuitenkin jo oppinut olemaan välittämättä. Olen siinä mielessä onnellisessa tilanteessa, että väitän kohtaavani ikäviä asiakkaita myymälätyössä huomattavasti vähemmän, kuin vaikkapa henkilöt, jotka tekevät työkseen puhelinmyyntiä tai puhtaasti asiakaspalvelua.

Hyvä fiilis jatkui koko aamupäivän ja tarjousmäärät nousivat huimasti alkuviikon vaikeasta konttaamisesta hyviin lukemiin. Myös myyntitulos jatkoi nousuaan ja koin onnistuneeni todella laajalla rintamalla tätä päivää katsellessani.

Viikon alku ei ollut kohdallani paras mahdollinen. Vähäiset asiakaskontaktit aiheuttivat minussa passiivisuutta, jonka vuoksi menetin turhan paljon rohkeutta tehdä esimerkiksi tarvittavaa määrää tarjouksia asiakkaille. Loppuviikkoa kohden tulos kuitenkin koheni ja viikon viimeisissä vuoroissa tekemiseen löytyi taas puhtia.

3.7 Viikko 7

Maanantai 18.3.

Vapaan viikonlopun jälkeen saavuin maanantaina iltavuoroon, ja työt alkoivat tuttuun tapaan iltavuorolaisen tehtävillä. Kauppakeskus Iso Myyssä alkoi tänään maanantaina myös jokavuotinen Myynjäristys- niminen tapahtumaviikko, joka tarkoittaa pääasiassa alennettuja hintoja valikoiduista tuotteista ja palveluista kauppakeskuksen eri liikkeistä. Ihmisiä oli liikkeellä melko paljon ja vuoro eteni aika lailla omalla painollaan. Myyntitrendi jatkui perjantain tapaan hyvänä ja maanantaista jäi käteen paljon hyviä asioita myös myynnin ulkopuolelta.

Vaikka myynti sujuikin hyvin, liikkeellä oli melko paljon myös myynnillisesti hyödyntämättä jääneitä asiakkaita. Myynnin lisäksi tehtäviini kuuluu myymälätyössä luonnollisesti myös vahvasti asiakaspalvelu. Käytännössä tämä tarkoittaa erilaisten asiakastilanteiden hoitamista parhaalla katsomallani tavalla ja auttamalla ihmisiä erilaisissa ongelmissa, jotka pääasiassa liittyvät Telian palveluihin. Yleensä asiakas saa tarvitsevansa avun ja tiedon suoraan minulta kaupalta, mutta tärkeä osa asiakaspalvelua on myös tunnistaa tilanteet, joiden ratkaisemiseen minulta ei löydy valmiuksia, vaan pyrkiä ohjaamaan asiakas oikeaan paikkaan asian selvittämiseksi.

Suurin osa myyntityön ulkopuolisista tapauksista koostuu joko tietoteknisistä ongelmista, laskuasioista tai vaikkapa erilaisista häiriöistä liittyen Telian tarjoamiin palveluihin tai asiakkaan omiin laitteisiin.

Tiistai 19.3.

Viikko jatkui toisella iltavuorolla putkeen ja tällä viikolla työntekijöistä tuntuu olevan pieni pula vallitsevan influenssa-aallon takia ja tänään jouduimme kollegani kanssa hoitamaan vuoron kahdestaan. Esimiehemme tuli toki tänään käymään Joensuussa ja hän auttoi meitä kiireisimmillä hetkillä myös myymälän puolella. Myyntiluvut pysyivät tänäänkin hyvällä tasolla ja onnistumisia sain pitkin päivää. Tällä viikolla kanavamyynti ei ole vielä kulkenut aivan odotetulla tasolla, mutta alkukuun sujuttua niin loistavasti kanavamyyntin osalta, en ole ottanut sen suurempia paineita heikon alkuviikon vuoksi.

Sulkemisajan lähestyessä minulle osui vielä yksi hieman haasteellisempi yrityspuolen tilanne. Tuokin tapaus poiki minulle muutaman kaupan muiden

erinäisten toimien lisäksi. Yrityksien palveleminen poikkeaa melko paljon kuluttajapuolen palvelemisesta. Operaattorialalla ehkä merkittävin ero syntyy palveluiden määrässä. Kun kuluttajan kanssa käydään läpi hänen liittymiensä sisältöä ja mahdollista päivittämistä, koskee tämä toiminta yleensä muutamaa yksittäistä liittymää, kun yrityksellä liittymiä saattaa olla useita satoja. Sen vuoksi nämä asiakaskohtaamiset vievät monesti todella paljon aikaa verrattuna kuluttaja-asiakkaisiin ja tällä kertaa sujuvuutta ei helpottanut se, että olin viimeiset tunnit myymälässä ainoana myyjänä.

Keskiviikko 20.3.

Keskiviikko jatkui edellispäivän tapaan haastavasti sairaslomien vuoksi ja olimmekin kollegani kanssa kahdestaan töissä. Asiakasmäärät eivät kuitenkaan tänään missään vaiheessa päivää olleet kovin korkeat, joten selvisimme päivästä lopulta kuivin jaloin. Hyvänä puolena vajaalla miehityksellä töissä ollessa on toki se, että päivän aikana ehtii palvella useamman asiakkaan verrattuna esimerkiksi tilanteeseen, jossa työntekijöitä on paikalla samaan aikaan neljä. Myyntityön yksi perusedellytys on kuitenkin se, että ilman asiakaskontakteja on mahdotonta tehdä kauppaa ja mitä enemmän palvelet asiakkaita, sitä enemmän myyjä tekee todennäköisesti tarjouksia. Tarjousmäärien kasvaessa, kasvavat samalla myös onnistuneet kaupat.

Noin vuosi sitten saimme kuulla, että Telia on ostanut TV-oikeudet jääkiekon SM-Liigaan ja että tulevalla kaudella merkittäväksi myyntituotteeksi nousee erilaiset kanavasisällöt, ohjelmakirjastot ja muut tv-palvelut. Lähetys oikeuksien lisäksi Telia vastaa käytännössä koko Liigan tv-tuotannosta. Joensuu on sinällään ollut hivenen haastava paikka myydä Liigan katseluoikeuksia asiakkaille, sillä Joensuussa ei ole pääsarjatasolla pelaavaa joukkuetta. Nyt kuitenkin pudotuspelien alkaessa muutama asiakas on kertonut seuraavansa jääkiekkoa, jota kautta myös liigamyynä on poikinut satunnaisia onnistumisia.

Torstai 21.3.

Torstai oli alun perin tarkoitus olla minulla vapaapäivä töistä, mutta sairastapauksien vuoksi päätin kuitenkin mennä auttamaan työkaveriani, jottei hänen tarvitsisi olla myymälästä vastuussa yksin. Tiedän kokemuksesta, että

yksinolo töissä varsinkin pitkiä aikoja kerrallaan, puhumattakaan koko päivästä on todella turhauttavaa ja näin ollen sovin meneväni tekemään aamuvuoron. Koko vuoro oli todella hiljainen koko kauppakeskuksessa ja myös Telia Helpin heikko asiakasmäärä jäi harmittamaan päivän päätteeksi. Onnistuin kuitenkin tekemään henkilökohtaisesti ihan hyvän myyntituloksen, mutta voisin sanoa, että kyseessä oli maksimitulos heikkoon asiakasmäärään nähden.

Lauantai 23.3.

Lauantai jatkui torstain tapaan melko hiljaisena asiakasmäärien osalta ja pitkä työviikko alkoi näkymään myös omassa tekemisessäni. Myymälän myyntitulo jäi melko heikoksi, eikä oma tuloksenikaan ollut sen parempi.

Tilanne on siinä määrin haastava, että koen olevani jo melko väsynyt pitkien työvuorojen jäljiltä ja vapaapäiviä ei juurikaan ole tulossa. Luulen, että ennen kunnon vapaata jaksoa, oman tekemisen korjaaminen tulee olemaan haastavaa, sillä väsyneenä en saa itsestäni irti läheskään kaikkea sitä, mitä hyvin levätyn parin päivän jälkeen yleensä saan.

Sunnuntai 24.3.

Sunnuntain vuoro meni tuttuun tapaan myymälässä yksin, mutta kuten yleensäkin, on sunnuntait kauppakeskuksessa lähes poikkeuksetta todella hiljaisia, eli varsinaista kiirettä ja ruuhkaa ei myymälässä missään vaiheessa päivää ollut. Tarjoaminen tuntui tänään olevan tavallista haasteellisempaa, osittain oman passiivisuuden, mutta myös asiakaskunnan vuoksi. Suurin osa myymälässä päivän aikana asioineista koostui pääasiassa nuorista ihmisistä, jotka eivät vielä olleet täysi-ikäisiä. Mitään sen ihmeempää ei tästä vuorosta jäänyt mieleen. Kauppakeskus on sunnuntaisin auki ainoastaan neljä tuntia, joten ihan täyttä kahdeksan tunnin vuoroa ei tänään kuitenkaan tarvinnut tehdä yksin.

Viikkotasolla tuloksessa oli nähtävissä heikkenemistä edellisviikkoon, joka osaltaan selittyy asiakasmäärien putoamisella. Koin ajoittain haastavana myös oman jaksamiseni, joka aiheutti minulle osaltaan vaikeuksia toimia parhaillani.

3.8 Viikko 8

Maanantai 25.3.

Maanantaina minulla oli jälleen iltavuoro ja työntekijätilanne vaikutti edelleen melko heikolta ja olimmekin työkaverini kanssa töissä kaksin. Aloitin vuoron tuttuun tapaan vastaanottamalla saapuneet tuotteet, jonka jälkeen laitoin ne paikalleen hyllyyn. Pitkän työrupeaman aiheuttama väsymys oli edelleen läsnä ja huomasin edelleen omassa toiminnassani eräänlaista passiivisuutta normaaliin verrattuna. Tuloksellisesti päivä ei kuitenkaan ollut millään tavoin huono, mutta luulen, että paremmalla tekemisen tasolla se olisi voinut olla tätäkin paremmalla tasolla. Tämän päivän onnistumiset koskettivat lähinnä numeronsiirtoja, joita kertyi päivän aikana melko mukava määrä.

Tiistai 26.3.

Tänään olin aamuvuorossa ja tiedossa oli hieman lyhyempi päivä verrattuna edellispäivien ahertamiseen ja pitkiin vuoroihin. Tänään oli vuorossa myymälässämme tapahtuva inventaario, jota olin menossa tekemään normaaliin aamuvuoron alkamisaikaan 8.30. Tarkoituksenani oli avata myymälä asiakkaille noin kello 10. Saapuessani töihin huomasin kuitenkin esimieheni jo olevan paikalla tekemässä inventaariota, joka minun oli alun perin tarkoitus tehdä. Aamu meni inventaarion parissa autellessa esimiestäni ja samalla kerkesin myös hoitaa rästissä olevia muita työtehtäviä, joita en ole sairaslomasumassa ehtinyt hoitamaan. Tein samalla myös seuraavien töihin tulevien tehtäviä ja liikkeen avasin nämä asiat hoidettuani melko lähellä suunniteltua kello kymmentä.

Itse työvuoro oli asiakasmäärien kannalta jälleen melko hiljainen, eikä kaupantekokaan oikein tuntunut ottavan tuulta alleen. Yritin kuitenkin tehdä parhaani, mutta väsymys on alkanut ottaa valtaa päivä päivältä enemmän, jonka vuoksi myyntitulos on ollut myös osaltaan heikkoa. Olemme kollegoideni kanssa puhuneet tästä asiasta ja tilanne on vaikuttanut kaikkiin.

Torstai 28.3.

Tänään torstaina yhden välipäivän jälkeen oli vuorossa niin sanottu välivuoro ja saavuin töihin 9.45. Tänään Telialla alkoivat noin viikon kestävät synttärit, joita

juhlistamme erilaisin tarjouksin ja eduin. Telia syntyi kaksi vuotta sitten Soneran ja Tele Finlandin fuusion seurauksena. Olen ollut nykyisessä työssäni Teliällä lähes siitä asti, kun tuo kyseinen fuusio tapahtui. Näin ollen voinenkin sanoa olevani ollut talossa töissä sen ”perustamisesta” lähtien.

Tänään paikalla oli jälleen myös Telia Helppi, ja ihmiset olivat yhden hiljaisemman viikon jälkeen taas löytäneet kyseisen palvelun. Oli ilo nähdä konseptin toimivan halutulla tavalla läpi päivän. Myyjien rooli Telia Helpin toiminnassa on toki avainasemassa Helpin onnistumiseksi. Olemme ottaneetkin arkisiin puheisiimme mukaan Telia Helpin mainostamisen, ja aukioloaikojen ulkopuolella olemme parhaamme mukaan koittaneet varata asiakkaille aikoja torstaiksi. Asiakkaat tuntuvat ottaneen palvelun vastaan pääosin todella hyvin ja olen edelleen sitä mieltä, että niin kauan kuin tällainen toiminta on taloudellisesti kannattavaa, eli Telia Helpin asiakasmäärät ovat hyvällä tasolla, hyötty palvelusta niin, myyjät, asiakkaat kuin myös itse Telia Helppi.

Tämä vuoro itse myyntituloksen kannalta oli kohtalainen. Olin yhden vapaapäivän jälkeen hivenen virkeämmällä mielellä töissä ja myyntitulo nousi edellispäivistä mainitsemisen arvoisesti. Alkuvuorossa itse liittymämyynti takkuili, mutta tehokkaan upgrade tekemisen kautta myös lopulta liittymäpuolella tuli muutama tärkeä onnistuminen.

Perjantai 29.3.

Perjantaina saavuin myymälään avaamaan liikettä, eli vuoroni alkoi 8.30. Puoli tuntia ennen kauppakeskuksen avautumista, aloin vastaanottamaan tuotteita, joita edellispäivän posti oli mukanaan tuonut. Tällä kertaa lähetyksen mukana oli todella paljon lisätarvikkeita uudelle Huaweiin julkistamille P30 ja P30 Pro malleille, ja hyllyjä tarkastellessani totesin, että tuotteet eivät tulisi mahtumaan myymälämme hyllyyn mitenkään, joten vastaanotettuani tuotteet annoin niiden jäädä laatikkoon siihen asti, kun keksisimme, kuinka saamme tuotteet esille järkevän näköisesti. Myynnillisesti päivä jatkui melko samanlaisena edellispäivään nähden. Mielestäni nämä kuukauden viimeiset päivät ovat toistaneet tuloksen valossa itseään. Myyntiä on toki tullut, mutta tuloksellisesti

olen hieman omaa tasoani nähden perässä ja tekeminen on tuntunut aika ajoin todella takkuilevalta.

Lauantai 30.3.

Lauantaina vuorossa oli maaliskuun osalta minun viimeinen vuoroni ja koitin kerätä aamulla ennen töihin lähtöä asennetta ja motivaatiota hyvää kuukauden päätöstä varten. Tänäpä minulla oli edessäni ainoastaan kuusi tuntia kestävä vuoro, joten ajattelin, että tämä pätkä minun tulee hoitaa alusta loppuun kunnialla. Vuoron alku oli omalta osaltani hieman takkuileva ja en onnistunut tunnistamaan ensimmäisten tuntien asiakkaista juurikaan myynnin paikkoja. Lounastauon pidettyäni kuitenkin homma alkoi kääntyä ja muutaman omasta mielestäni loistavan myyntitilanteen jälkeen, alkoi hommaan löytyä taas tuttua intoa ja loppuvuoro sujuikin melko mukavassa myötätuulessa onnistumisten tullessa laajalta rintamalta.

Vuoron lopussa päätimme vielä keksiä ratkaisun edellispäivänä vastaanottamilleni tuotteille. Päätimmekin yhteistuumin poistaa hyllyistä edeltävien mallien P20 ja P20 Pro puhelinten lisätarvikkeet, joiden tilalle saimme kuin saimmekin mahdutettua uusien P30- sarjalaisten lisätarvikkeet.

Viikko oli jälleen osaltaan kaksijakoinen. Tutut haasteet ilmestyivät ajoittain päiviini, mutta tuloksellisesti vaikutus ei ollut aivan niin suurta, mitä olisi voinut odottaa. Koen löytäneeni muutamia uusia temppuja kurssin kääntämiseksi näiden päivien aikana.

3.9 Viikko 9

Maanantai 1.4.

Kuukauden ensimmäinen vuoro tarkoitti osaltaan myös ensimmäistä vuoroa aikoihin, kun koko työyhteisömme jäsenet ovat kaikki jälleen työn touhussa mukana ilman sairaslomia tai muita poissaoloja. Pääsimmekin aloittamaan kuukauden pitkästä ajasta kolmen myyjän voimin.

Oma päiväni lähti käyntiin toimituksien vastaanottamisella, jonka jälkeen vaihdoimme kuulumisia pitkään poissa olleen työkaverini kanssa. Päivä tuntui itsestäni jälleen todella rankalta ja yhden vapaapäivän jälkeen oloni ei tuntunut juurikaan sen virkeämmältä, kuin sitä ennen. Sain kuitenkin taottua itseeni sen verran myyntitahtoa, että muutama asiakastilanne sujui todella hyvin, jonka tuloksena sain käännettyä asiakaspalvelutilanteita laadukkaiksi myynneiksi. Tässä tapauksessa laadukkaalla myynnillä tarkoitetaan tuotteita, joiden kuukausimaksu on tavallista hieman korkeampi. Tällaisista kaupoista hyötyy niin yritys, minä itse, sekä asiakas, joka hieman korkeammalla kuukausimaksulla takaa itselleen parhaan mahdollisen saatavilla olevan palvelun.

Tiistai 2.4.

Tiistaina minulla oli vuorossa aamuvuoroon meno. Kelien lämmetessä olen liikkunut työmatkat kävellen. Kuuntelen yleensä samalla suosikki podcastejani ja mietin samalla tulevan työpäivän tehtäviä ja suunnittelen samalla, kuinka pääsen omiin tavoitteisiin. Töihin saapuessani vastaanotin tuttuun tapaan saapuneet tuotteet. Aamupäivä oli myymälässä melkoisen hiljainen ja päätimmekin kollegani kanssa hyödyntää hiljaisen aamupäivän järjestelemällä hyllyt uuteen uskoon. Suurin ongelma nykyisessä tilanteessa on sähköisten hintalappujen oikeellisuus. Myymäläämme tuli viime vuonna sähköiset hintalaput, jotka vaativat aika ajoin tuotteiden päivittämistä. Olemme jo tovin olleet tietoisia, että suurin osa tuotteista ei vastaa hintalapuissa mainittuja tuotteita, joten päätimmekin korjata asian ja päivitellä koko myymälän hintalaput uudelleen.

Tunnen edelleen olevani melko väsynyt, vaikka työyhteisömme jäsenet ovatkin jo palailleet sairauslomiltaan töihin. Vapaapäivät ovat kuitenkin näkyneet poissaolollaan, joten jatkuva töissä olo ilman lepopäiviä näkyy edelleen vahvasti omassa tekemisessäni. Kuukauden alku on ollut melko haastava, mutta luulen kuitenkin tekemisessäni tapahtuvan muutosta viikonloppuvapaiden jälkeen. Tämän päivän myynnit koostuivat lähinnä yksittäisistä numeronsiirroista ja nykyasiakkaiden upgradeista.

Keskiviikko 3.4.

Saavuini töihin iltavuoroon ja esimieheni oli tullut poikkeuksellisesti Joensuuhun nyt keskiviikkona. Vuoron alkuun päätimme työkaverini kanssa hoitaa odottavan tukkupalautuksen. Aika ajoin tuotevalikoiman uusiutuessa, palautamme ”vanhentuneita” tuotteita tukkuun, sillä niiden aktiivinen myymälämyynti päättyy. Yleensä tukkupalautukset koskettavat lisävarusteita, mutta aika ajoin tukkupalautuksiin liittyä myös tiettyjen puhelinmallien edellisvuoden versioita.

Kävimme myös esimieheni kanssa läpi niin kutsutun one-to-one- keskustelun, jossa lähinnä tarkastellaan tulosta edelliskuukausilta nykyhetkeen. One-to-one- tapaamisissa on hyvää aikaa myös vaihtaa kuulumisia ja mielteitä lähimmän esimiehen kanssa suuntaan ja toiseen. Teliällä on käytössään eri myymälöistä niin kutsuttuja Sales specialisteja, joiden tarkoitus on kiertää eri myymälöissä omalla alueellaan ja antaa lisää työkaluja ja myyntivinkkejä arjen tekemiseen. Tapaamisessa selvisi, että myös Joensuuhun saadaan kuukausittain myymälässä vieraileva spesialisti, joka jakaa omia vinkkejään myyntilukujen kasvattamiseksi.

Torstai 4.4.

Torstaina saavuini töihin jo varttia yli yhdeksän, eli suunnilleen samoihin aikoihin, kun kauppakeskus aukeaa. Tällä samaisella päivämäärällä alkoivat myös viralliset Telian synttärit, joihin liittyviä tarjouksia on toki ollut voimassa jo useamman päivän, mutta isoin ero aikaisempaan liittyyneen mainostamiseen, joka käsitykseni mukaan alkaa tästä torstaista eteenpäin.

Päivä meni lähestulkoon kokonaan odotellessa tulevia viikonloppuvapaita. Lähdin päivään mahdollisimman positiivisella asenteella, jossa mielestäni onnistuin melko hyvin. Kelien lämmitessä varsinkin tällä viikolla olemme huomanneet, että häiriökäyttäytymiset ovat kasvaneet kauppakeskuksessa, ja torstaina valitettavan suuri osa työajasta menikin tiettyjen asiakkaiden valvomiseen ja käännättämiseen pois myymälästämmme.

Viikko sisälsi muutamia normaaliarjesta eroavia hetkiä, jotka tuntuvat aina tervetulleelta piristykseltä hektisen arjen keskellä. Viikko sisälsi myös paljon

tehtäviä, jotka vaativat itsensä johtamista. Tämä onkin asia, jota työntekijöiltä toivotaan ja sen kehittämiseen kannustetaan.

3.10 Viikko 10

Maanantai 8.4.

Kolmen päivän vapaiden jälkeen töihin paluu tuntui mukavalta ja oli jälleen ilo huomata, kuinka jo muutaman päivän tauko töistä tekee muutoksia omaan jatkamiseen fyysisesti, mutta myös henkisesti. Omassa työssäni esimerkiksi asiakaspalvelun laatu on merkittävä osa jokapäiväistä arkea ja huomasi ennen vapaata, kuinka tahattomasti saatoin toimia palvelutilanteissa ajoittain melko välinpitämättömästi tai epäammattimaisesti oman väsymyksen takia.

Maanantaina oli Telian synttäreiden viimeinen päivä ja olin kuullut kollegoiltani, että viikonloppu oli ollut kaupalla melko hiljainen, joka ihmetytti itseäni, sillä yleensä synttärit, tai muut vastaavat tapahtumat vetävät ihmisiä paikalle. Maanantai jatkui melko samaan tapaan, eikä asiakkaita ollut juuri nimeksikään oman vuoroni aikana. Sain kuitenkin hyödynnettyä potentiaalisiksi katsomani tilanteet melko hyvällä prosentilla maaliin kauppojen muodossa. Huhtikuun alku on ollut osaltani melko vaikea ja suurin mahalasku on tullutkin edelliskuuhun verrattuna kanavamyyntien osalta. Ilokseni voin kuitenkin todeta, että uskon jo tämän opinnäytetyön alussa asettamani tavoitteen laajakaistamyynnin nostattamiseksi toteutuneen hyvin ja itselläni on myös samaan aikaan tuntemus, että olen saanut uusia työkaluja hyvän trendin säilyttämiseksi.

Keskiviikko 10.4.

Keskiviikko alkoi omalta osaltani välivuorolla, eli saavuin töihin puolisen tuntia avaamisen jälkeen noin puoli kymmenen aikoihin. Tavoitteenani oli saada hyvä fiilis jatkumaan, jonka olin maanantaina saanut päälle. Viimeiset pari viikkoa ovat olleet asiakasmääriä tarkastelemalla melko hiljaisia, joka luonnollisesti tuo haasteita tavoitteellisessa myyntityössä onnistumiselle. Lähdin kuitenkin tekemään asioita omien vahvuuksieni kautta, joka päivän lopussa riitti

myynnillisesti kohtuulliseen suoritukseen. Huomasin itsessäni kuitenkin jälleen samanlaisia passivoitumisen merkkejä, joista olen aiemmin puhunut hiljaisten vuorojen lieveilmiöinä.

Saamme nykyään tietoomme asiakkaiden arviointeja heidän saamastaan palvelusta ja tänään mieltäni paransi huomata neljän arvioinnin tuoma kymppirivi. Tämä osaltaan vahvistaa omaa ajatustani siitä, että kanssani on mukava asioida ja olen myyjänä varmasti monen asiakkaan mielestä luottamusta herättävä olemalla oma itseni.

Vaikka alkuaikoina myyntityössä mietinkin monesti, kuinka tätä työtä tulisi tehdä ja kokeilin asettua moniin eri rooleihin. Koitin välillä olla todella kaavamainen ja koitin puheessani tuoda esille kaikki esimieheltäni, sekä muilta myyjiltä opitut asiat sanasta sanaan. Välillä saatoin yrittää taas paljon aggressiivisempaa tapaa tehdä tulosta myynnillisesti, olen matkan varrella huomannut, että paras tapa ainakin omalla kohdallani on olla oma itsensä, joka osaltaan myös vie paljon vähemmän energiaa, kuin asettua johonkin rooliin kahdeksaksi tunniksi joka päivä.

Torstai 11.4.

Torstai alkoi osaltani aamuvuorolla ja aika ennen myymälän avaamista oli tällä kertaa melko kiireetön, sillä aamuvuorolaisen töihin kuuluvia tehtäviä oli kertynyt verrattain aika vähän. Myös esimieheni oli tänään paikalla Joensuussa ja kävimme hänen kanssaan läpi muutamia käytännön asioita ja kerkesimme pitkästä ajasta myös vaihdella kuulumisia ja muita yleisiä tuntemuksia viimeisiltä viikoilta. Samalla keskustelimme myös Telian menneistä synttäreistä, että valitettavasti tällä kertaa asiakasmäärät eivät tosiaankaan nousseet toivotulle tasolle.

Asiakasmääriltään myös tämä torstai päivä oli todella hiljainen, vaikka omalta osaltani myynti sujuikin varsinkin asiakkaiden vähäiseen määrään suhteutettuna todella hyvin. Onnistumisia tuli tänään oikeastaan jokaisella osa-alueella, joista merkittävimmit haluaisin nostaa onnistuneet laajakaistamyynnit, sekä

yrittäjäpuolen liittymämyynnit. Valitettavasti asiakkaiden vähäinen määrä kostautui myös Telia Helpissä asiointien määrään.

Perjantai 12.4.

Saavuini töihin iltavuoroon ilman sen suurempia odotuksia lähinnä toivoen, että asiakkaita riittäisi sen verran, että päivä olisi onnistunut myynnillisesti. Noin puolenpäivän aikaan asiakkaita kävi myymälässä ihan kohtuullisesti, mutta valitettavasti en onnistunut hyödyntämään noita tilanteita myynnillisesti. Jälleen kerran iltaa kohden asiakasvirta oli hiljenemään päin ja päivästä ei juurikaan jäänyt kerrottavaa.

Keskustelimme työkavereideni kanssa viimeisten viikkojen haasteista ja jokainen näyttäisi painivan samojen ongelmien kanssa. Asiakasmäärät ovat tietenkin aina verrannollisia myynteihin. Tiedostamme tilanteen ja on jopa melko epätodennäköistä, että asiakasmäärät juurikaan nousisivat seuraavien viikkojen aikana, sillä olemme edellisvuosista oppineet kevään olevan hiljaista aikaa. Nyt joudummekin pohtimaan, voisimmeko itse vaikuttaa asiakasmääriin jollain tavoin parantaaksemme myymälän myynnillistä arkea.

Lauantai 13.4.

Työviikon omalla kohdallani päättävä lauantai päivä alkoi myymälän avauksella ja menneestä viikosta poiketen ihmisiä tuntui olevan liikkeellä hieman enemmän. Mistään yleisöryntäyksestä ei voida puhua, mutta asiakkaita kävi keskipäivällä kuitenkin aiempaa enemmän. Vaikka suurin osa heistä olikin niin kutsuttuja vakioasiakkaita, oli joukossa myös porukkaa, joiden kanssa pääsimme tekemään liittymäkauppaa. Iltapäivän puolelle mentäessä, kauppakeskus hiljeni selkeästi. Vuoron viimeiset kolme tuntia olivatkin todella hiljaista aikaa. Nyt ajatukset kääntyvätkin jo seuraavaan viikkoon ja pohdintaan, kuinka niin henkilökohtainen- ja myös myymälän trendi tuloksen puolesta saataisiin nousuun. Tulevalla viikolla olenkin töissä vain kolme päivää, ennen kuin vetäydyn hetkeksi aikaa viettämään omaa talvilomaani.

Tällä viikolla haasteet liittyivät osittain jälleen asiakasmäärän vähyyteen, mutta löysin viikosta myös paljon hyvää. Olen pystynyt vastaamaan seurantajakson

alussa itselleni asettamiini tavoitteisiin, joka osaltaan luo motivaatiota kehittymiselle.

3.11 Viikko 11

Maanantai 15.4.

Yhden vapaapäivän jälkeen saavuin töihin kello 9.30 ja satuinkin kaupalle melko samaan aikaan kuin esimieheni. Hän tuli poikkeuksellisesti käymään Joensuussa jo maanantaina, sillä hänellä oli haastateltavanaan eräs henkilö avoimeen työtehtävään liittyen. Vaikka ajatukset olivatkin jo tulevassa talvilomassa, koitin silti parhaani mukaan hoitaa loput työpäivät kunnialla loppuun.

Aamupäivä osoittautuikin viimeaikaisiin asiakasmääriin nähden positiiviseksi yllätykseksi ja onnistuin tekemään jo melko hyvän potin niin liittymä- kuin kanavapakettikauppaan liittyen puoleenpäivään mennessä. Lounastauon jälkeen kuitenkin kauppakeskus jälleen hiljeni ja loppuvuoroa kohden asiakasmäärät jäivät erittäin vähäisiksi. Koitin iltapäivän puolella hankkia vielä muutamia asiakaskontakteja puhelimitse, mutta lisää kauppaa ei kuitenkaan loppuvuorossa enää syntynyt.

Tiistai 16.4.

Saavuin töihin iltavuoroon ja työkaverini kertoivat, että eilisen aamupäivän asiakaspiikki vaikutti olleen vain yksittäinen hetki ja koko aamupäivä oli ollut melko hiljainen. Totesin tämän pian itsekkin ja ainut vaihtoehto olikin lähteä soittelemaan läpi asiakkaita, joiden kanssa olin aikaisemmin asioinut. Puhelun aiheena olivat niin sanotut asiakashoitosoitot, joiden tarkoituksena oli kartoittaa nykytilanne ja löytää paikkoja uusmyynnille. Tämä osoittautui kuitenkin melko haastavaksi ja paria upgradea lukuun ottamatta, ei tämäkään toimintamalli tuottanut haluttua tulosta. Itse ilta oli todella hiljainen ja viimeisen kahden tunnin aikana ennen sulkua myymälässä kävi ainoastaan yksi asiakas.

Keskiviikko 17.4.

Tiedossa oli viimeinen vuoro ennen talvilomaa ja saavuinkin töihin oikeastaan ilman sen ihmeempiä odotuksia viimeaikaisten suoraan sanottuna heikkojen päivien jälkeen. Myymälätasolla tulos on ollut toistaiseksi vuoden heikoimmalla tasolla ja tämä selittyy selkeästi vähäisillä asiakasmäärillä. Vaikka tehtävänämme onkin hankkia hiljaisina hetkiä asiakaskontakteja muun muassa soittamalla, on hit rate- prosentti näissä tapauksissa todella paljon kasvokkain hoidettavia asiakastilanteita heikompaa. Vaikka olenkin kunnianhimoisena myyjänä pettynyt viimeaikaiseen suorittamiseen henkilökohtaisella- ja myymälän tasolla, tiedostan kuitenkin tilanteen olleen sama jokaisena vuonna samoihin aikoihin ja taas kesää kohti mentäessä tiedän tuloksen parantuvan.

3.12 Viikko 12

Tiistai 30.4.

Paluu töihin loman jälkeen oli edessä ja saavuin töihin hyvillä mielin. Myös esimieheni oli tullut tänään käymään Joensuussa, ja hänen kanssaan pidimmekin palaveria päivän aikana. Vaikka energiatasoni olivatkin hyvällä tasolla, ei päivä kaupallisesti kuitenkaan tarjonnut sen suurempia riemun kiljahduksia. Kauppakeskus oli edelleen hiljainen ja asiakkaita oli liikkeellä todella vähän. Kaiken kaikkiaan töihin oli silti mukava palata ja odotan jo optimistisin mielin tulevaa toukokuuta.

Torstai 2.5.

Vapun jälkeiseen torstain vuoroon saavuin paikalle heti aamuun. Heti vuoron alussa, kun olin vielä paikalla yksin, asiakasvirta riitti yhdelle myyjälle ihan mukavasti. Vuoro noudatteli edellispäivän kaavaa siinä määrin, että myymälän myynnit jäivät edelleen huonolle tasolle, mutta päivän jälkeen positiivisena asiana kuitenkin voin kertoa tarjousmäärien olleen hyvällä tasolla. Koitin tietoisesti lisätä liittymätarjousten määrää. Aina voidaan spekuloida ja olla jälkiviisaita, mutta luulen heikon läpimenoprosentin johtuvan osittain sen hetken heikoista kampanjoista. Huomenna saamme jälleen käyttöömme kilpailukykyiset tarjoukset ja uskon tämän päivän aktiivisen tarjoamisen ja hyvien kampanjoiden

mahdollistavan onnistuneen myyntipäivän seuraavassa vuorossa.

Lauantai 4.5.

Lauantai alkoi osaltani hieman erilaisemmalla vuorolla, sillä saavuin töihin ensimmäisenä ja niin ikään myös suljin myymälän viideltä kauppakeskuksen mennessä kiinni. Tästä huolimatta meitä oli silti useampi työntekijä päivän aikana töissä työskennellen hieman lyhyemmissä vuoroissa. Vaikka kauppakeskus ja meidän myymälämme ovat jo pidemmän aikaa olleetkin hiljaisia, oli kauppakeskus tällä kertaa todella hiljainen.

Meillä oli jälleen myymälätasolla melko vaikeaa päästä tavoitetuloksiin myyntien osalta ja tämä osaltaan vaikutti myös aktiivisuuteen. Tästä kyseisestä lauantaista ei oikein jäänyt mieleen mitään, mistä olisi varsinaisesti tulevaisuudessa hyötyä.

Sunnuntai 5.5.

Sunnuntaivuorot ovat tavallisesti olleet kauppakeskus Iso Myyssä ylivoimaisesti hiljaisimpia, jonka vuoksi sunnuntaisin töissä onkin aina vain yksi myyjä. Kauppakeskus on auki kello 12-16, joten tuo neljän tunnin vuoro on yksinkin täysin hoidettavissa.

Tällä kertaa kuitenkin yllätyin asiakasmääristä Telian myymälässä. Kyse ei ollut mistään varsinaisesta yleisöryntäyksestä, mutta yhdelle myyjälle hommaa riitti kuitenkin mukavasti pitkin päivää. Myös myynnillisesti tämä päivä oli ensimmäinen pitkään aikaan, kun kaikki asiat sujuivat moitteettomasti ja päivän jälkeen koin aidosti olevan tyytyväinen niin omaan tekemiseni tasoon, kuin myös itse myyntitulokseen.

Kuten olenkin tässä opinnäytetyössä jo aiemmin käsitellyt eri tuotteita, joita Telia myy, olen tuonut esille kanavamyyntin kasvavaa merkitystä ja siihen liittyviä haasteita. Onnistuin tänään nimenomaan parhaiten, kenties juuri kanavamyyntin saralla. Yhtenä selvänä syynä kanavamyyntissä onnistumiseen on se, että palasin miettimään asioita ja keinoja, joilla myyn muita tuotteita. Lähestulkoon aina onnistuneet myyntisuoritukset edellyttävät asiakkaan tuntemisen ja hänen mielenkiinnon kohteensa tunnistamisen. Tämän päiväisissä tilanteissa

yhdistävänä tekijänä oli huolellinen kartoitusprosessi, jonka avulla pääsin vetoamaan myyntitilanteissa asiakkaan tunteisiin. Asia, joka ei varmastikaan tule monelle yllätyksenä on se, että suomalaiset ovat urheilukansaa. Ajankohta suosii tällä hetkellä kanavamyyntiä F1-kauden alettua ja jääkiekon maailmanmestaruuskilpailujen lähestyessä.

Tämä viikko oli ensimmäinen talvilomalta palattuani ja koin sen vaikutukset positiivisena muutoksena omaan jaksamiseen ja hyvinvointiin. Tietyt haasteet seurasivat minua läpi viikon, mutta onnekseni huomasin löytäneeni keinoja monien haasteiden ratkaisuun.

3.13 Viikko 13

Maanantai 6.5.

Saavuin töihin aamuvuoroon, joskin saavuin töihin hieman aikaisemmin tavalliseen nähden, sillä osallistuin ennen vuoronalkua videopalaveriin. Tämä palaveri venyi kuitenkin melko lähelle myymälän avaushetkeä, joten osa aamuvuorolaisen ennen myymälän avausta kuuluvista tehtävistä jäi tällä kertaa tekemättä.

Itse työvuoro alkoi loistavasti, sillä päivän ensimmäinen asiakas poistui myymälässä sopimuspaperit kädessään. Päivä jatkui oikeastaan samaan tapaan aina kello 14.30 asti, kun vuoroni päättyi. Tämän päivän työvuoron täytynee olla yksi parhaista, jollei paras koko vuoden 2019 yksittäisistä myyntipäivistä. Myyntien kappalemäärä oli erinomaisella tasolla, mutta tätäkin merkittävämpää oli myyntien taso, sillä suurin osa myydyistä tuotteista oli kuitenkin hinnaltaan arvokkaimmasta päästä ja monen tuotteen kohdalla myös sopimukset olivat sitovia, joka poistaa riskin myynnin peruuntumisesta esimerkiksi kilpailijan tekemän vastatarjouksen vuoksi.

4 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyön yksi tavoitteista oli seurata ja löytää syy-seuraussuhteita omasta työstäni tulostavoitteellisessa myyntityössä. Seurantajaksolla yksi toistuvasti esiin nousseista asioista, oli vireystilan ja aktiivisuuden keskinäinen vaikutus myyntiin, ja tätä kautta tulokseen. Tässä työssä, kuten monessa muussakin myyntityössä, myyjältä odotetaan proaktiivista otetta omaan työhönsä ja tätä kautta tietenkin parasta mahdollista tulosta. Omien kokemusteni pohjalta voin todeta, että aktiivinen myyjä hyötyy aktiivisuudestaan vähintäänkin suurempien asiakaskontaktien muodossa. Hyvä myyjä pystyy tekemään myyntiä tasaiselle joukolle palvelemistaan asiakkaista, joten tämän väitteen pohjalta voidaan todeta, että suuremmat asiakasvolyymit tarkoittavat suurempaa myyntiä.

Jotta myyjä kykenee olemaan työssään proaktiivinen, on oman vireystilan oltava hyvällä tasolla, jotta energiaa riittää koko päiväksi aktiiviseen tekemiseen. Huomasin tämän seikan vaikutuksen seurantajakson aikana ja useammalla viikolla vireystilani vaikutti työsuoritusteni laatuun, joko suoraan tai välillisesti. Tämän opinnäytetyön seurannan ansiosta olen tehnyt muutoksia. Tavoitteenani on parantaa vireystilaani ollessani töissä. Muutokset eivät ole tapahtuneet kuitenkaan yhdessä yössä, vaan olen joutunut etsimään syitä ongelmaan omista arkirutiineista ja tätä kautta muuttamaan toimintaani vähitellen itselleni suotuisempaan suuntaan. Seurantajakson päättymisen jälkeen, olen vaatinut itseltäni öisin lisää unta, menemällä aikaisemmin nukkumaan, sekä rauhoittumalla aikaisemmin iltaisin. Lisäksi olen muuttanut käyttäytymistäni lomakautoina, pyrkien viettämään päiviä myös kokonaan lomailun merkeissä ja lepäämällä. Aiemmin lomat olivat hetkiä, jolloin koitin edistää opiskelujani eniten, sillä tuolloin ei tarvinnut käydä töissä, vaan pystyin keskittymään täysin opiskeluun. Jo näillä muutoksilla, huomasin arjessa jaksamisen olevan helpompaa ja työni laatu, sekä tuottavuus parani. Mitään tutkimusdataa tästä ei ole, mutta uskon tuottavuuden, sekä asiakastyytyväisyyden kasvaneen näiden muutosten myötä kuitenkin jonkin verran. Aion tulevaisuudessakin kiinnittää huomiota omaan jaksamiseen, sillä omasta hyvinvoinnista huolehtiminen on työelämän ohella panostus myös omaan terveyteen tulevaisuudessa.

Toinen jaksamisen ohella selvästi säännöllisesti toistuva aihe seurantajakson aikana oli henkilökohtainen työmotivaatio. Aiheena motivaatio työssä on erittäin

laaja, josta voisi kirjoittaa kokonaan oman opinnäytetyötutkielman, mutta tässä työssä käsittelen aihetta lähinnä omien kokemusten ja ajatusten kautta. Motivaatioon vaikuttavia tekijöitä on valtavasti, mutta motivaatio voidaan jakaa karkeasti kahteen osaan; sisäiseen- sekä ulkoiseen motivaatioon.

Sisäinen motivaatio on proaktiivista. Siinä yksilö aktiivisesti hakeutuu tekemään häntä innostavia asioita (Martela & Jarenko 2014, 14). Sisäinen motivaatio kumpuaa yleensä yksilöstä itsestään. Sisäinen motivaatio on silloin korkealla tasolla, kun työntekijä nauttii työstään ja työntekijä kokee työnteon jo itsessään palkitsevana. On sanomattakin selvää, että työntekijä, joka on sisäisesti motivoitunut, on työnantajankin silmissä niin sanotusti unelmatyyppi ja tätä sisäistä motivaatiota tulee huolehtia ja vaalia, jotta motivaatio työtä kohtaan säilyy korkealla tasolla. (Martela & Jarenko 2014, 14.)

Ulkoinen motivaatio on sisäisen motivaation vastakohta, jolloin työntekijä ei innostu itse työtehtävistä, vaan häntä ajaa eteenpäin työn suorittamisesta saatavat palkkiot tai puolestaan töiden hoitamattomuudesta aiheutuvat rangaistukset. Vertauskuvallisesti ulkoinen motivaatio tarkoittaa keppi- ja porkkanamotivaatiota. Ihminen on siinä passiivinen olento, jonka liikkeelle saamiseksi tarvitaan aina joko kielteistä keppiä tai myönteistä porkkanaa. (Martela & Jarenko 2014, 14.)

Näen itseni olevan jotain näiden kahden motivaatiotyypin väliltä, mutta motivaationi kumpuaa kuitenkin ehkä enemmän sisäisestä motivaatiosta. On selvää, että tarvitsen työstäni ansaittua palkkaa elämisen kulujen kattamiseksi, mutta palkinnot eivät motivoi minua niin paljoa, kuin esimerkiksi onnistumisen tunne ja mukavat asiakaskohtaamiset. Motivaatio ei kuitenkaan aina ole kohdallani itsestäänselvyys. Jos onnistumisen tunteita ei tule ja asiakaskohtaamiset ovat epämiellyttäviä, huomaan motivaationi työtäni kohtaan laskevan. Tämä ei kuitenkaan vie motivaatiotani työntekoon pitkällä aikavälillä, vaan epämiellyttävät asiat vaikuttavat työhöni yleensä ainoastaan sen työpäivän ajan. Henkilökohtaisesta myyntityöstä puhuttaessa on kuitenkin muistettava, että hyvät suoritukset syntyvät halusta tehdä tulosta. Motivaatiosta omaa myyntityötä kohtaan.

Omalla kohdallani haluan jatkossa pyrkiä löytämään keinoja, jolla sisäinen motivaationi työtäni kohtaan pysyisi korkealla tasolla epämiellyttävistä asioista ja epäonnistumisista riippumatta. On mielestäni tärkeää tunnistaa motivaatioon vaikuttavat syyt ja tätä kautta etsiä ratkaisuja mahdollisiin ongelmiin. Oma pyrkimykseni onkin muuttaa ajattelutapaa tilanteissa, jotka laskevat motivaatiotani. Tunnistettuani tilanteet, jotka vaikuttavat koko päivän ajan negatiivisesti ajatteluuni, sekä tekemiseeni, on seuraava vaihe löytää tapoja, joilla saan negatiiviset tunteet rajattua päättymään samaan hetkeen, kuin asiakaskohtaaminen päättyy. En usko, että tämäkään muutos tulee tapahtumaan hetkessä, mutta ongelman tunnistaminen mahdollistaa ratkaisun löytämisen.

Seurantajakso oli kohdallani erittäin antoisa ja opin itsestäni paljon varsinkin myyjänä. Valmista päiväkirjaa lukiessani oli mielenkiintoista huomata asioiden syy- ja seuraussuhteita, joita ei välttämättä lyhyemmässä seurannassa nousisi esiin samalla tavoin, kuin tämänkaltaisen pidemmän seurantajakson aikana. Jos en olisi kirjoittanut seurantajaksoa ylös mihinkään raportoitavaan muotoon, olisi paljon asioita jäänyt huomaamatta tai olisivat ne voineet vääristyä ajatuksissa viikkojen edetessä.

Lähteet

- Telia. 2020. Uuden sukupolven teleoperaattori.
<https://www.telia.fi/telia-lyhyesti?intcmp=footer-telia-lyhyesti>.
18.5.2020.
- Ekurssi. 2019. Mitä myynti on.
<https://www.ekurssi.fi/luvut/aivan-aluksi-mitä-myynti-on/>. 14.5.2019.
- Tuominen, N. 2018. Myynti on toistojen taidetta. Kauppalehti blogit. 16.1.2018.
<https://blog.kauppalehti.fi/vieraskyna/myynti-on-toistojen-taidetta>.
16.5.2019.
- Kaakkinen, T. 2014. Ratkaisumyynti – Asiakkaan tarpeiden huomioiminen tuloksekkaan myynnin perustana. Mentoring blog. 1.12.2014.
<https://www.balentor.fi/ratkaisumyynti-asiakkaan-tarpeiden-huomioiminen-tuloksekkaan-myyntin-perustana>. 14.5.2019.
- Pekkarinen, E., Sääski, K. & Vornanen, J. 1997. Henkilökohtainen myyntityö. Jyväskylä: Pohjois-Savon Ammattikorkeakoulu.
- Pakkanen, R. & Oksanen P.T. 2004. Voinko olla avuksi. Helsinki: WSOY.
- Marckwort, R. & Marckwort, A. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija – vaativissa tilanteissa. Helsinki: WSOY.
- Martela, F. & Jarenko, K. 2014. Sisäinen motivaatio. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunnan julkaisu 3/2014.
https://www.eduskunta.fi/FI/naineduskuntatoimii/julkaisut/Documents/tuvj_3+2014.pdf. 15.5.2020.