



Myynnin kehittäminen asiakaspalvelussa

Samuli Pakarinen

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Myynnin kehittäminen asiakaspalvelussa

Samuli Pakarinen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2022

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää myynnillistä osaamistani asiakasneuvojan työssä ja tuottaa toimeksiantajalle materiaalia, jota toimeksiantaja voi käyttää kouluttamistarkoitukseen. Työssä keskityttiin myyntiprosessiin ja käsiteltiin myyntiprosessin eri vaiheita teorialtietoon pohjautuen.

Opinnäytetyö toteutettiin päiväkirjamallisena opinnäytetyönä, jossa seurattiin kymmenen viikon ajan työtäni asiakasneuvojana vakuutusyhtiössä. Päiväkohtaisissa merkinnöissä kuvattiin lyhyesti työpäivän sisältöä ja viikoittain tehtiin laajempi analyysi kehittymisestä ja käsiteltiin laajempi kokonaisuus liittyen myyntiprosessiin. Aineistona käytettiin myyntiin ja asiakaspalveluun liittyvää kirjallisuutta ja muita lähteitä. Opinnäytetyön tärkeimmät tulokset olivat työntekijän kehittyminen myynnissä ja oman työn analysoinnissa. Toimeksiantajalle saatiin tuotettua materiaalia, jota voi hyödyntää esimerkiksi valmennuksia ja koulutuksia suunniteltaessa.

Laurea University of Applied Sciences
Business Management
Bachelor of Business Administration (BBA)

Abstract

Samuli Pakarinen

Developing sales in customer service

Year 2022

Pages 31

The objective of this thesis was to develop my sales expertise as a customer service agent and also to draw up material for employer to be used in employee training. The thesis focuses on sales process and different stages of the process based on theoretical knowledge.

The thesis was conducted as a portfolio type diary thesis. The study describes ten weeks of my work in an insurance company as a customer service agent. In the entries I describe the contents of my daily work and every week there is broader analysis of my development and also theory of sales process. Literature and other sources related to sales and customer service were used as material in the weekly analysis. The most important results of the thesis were employee's development in sales and analysis of one's own work. In addition, the employer can utilize the material as aid in future coaching and training sessions.

Keywords: sales, customer service, developing

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Nykytilanne.....	6
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen	6
2.2	Sidosryhmät	7
2.3	Vuorovaikutustaidot	8
2.4	Kehittäminen	8
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet	9
3	Päiväkirjaraportointi.....	9
3.1	Viikko 1	9
3.2	Viikko 2	11
3.3	Viikko 3	13
3.4	Viikko 4	15
3.5	Viikko 5	17
3.6	Viikko 6	20
3.7	Viikko 7	22
3.8	Viikko 8	24
3.9	Viikko 9	25
3.10	Viikko 10.....	27
4	Yhteenveto ja pohdinta	29
	Lähteet.....	30
	Kuviot	31

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä käsitellään työtä asiakasneuvojana, ja miten siinä pystyy kehittämään itseään. Opinnäytetyössä keskitytään erityisesti myynnilliseen kehittymiseen ja myyntiprosessiin. Opinnäytetyö tehdään päiväkirjamallisena työnä, jossa kuvaan päivittäin työpäiviäni ja niiden sisältöä ja viikoittain analysoin isomman kokonaisuuden teorian avulla. Opinnäytetyötä tehdään 10 viikon ajan 8.11.2021-23.1.2021. Aikavälillä 27.12.2021-3.1.2021 ei tehdä merkintöjä, koska se on lomaviikko.

Opinnäytetyön toimeksiantaja on vakuutusyhtiö, jossa työskentelen asiakasneuvojana yksityisasiakkaille. Asiakasneuvojan työssä vastaan asiakkaiden yhteydenottoihin puhelimitse ja sähköisten kanavien kautta. Opinnäytetyön tarkoituksena on, että pystyn kehittämään omaa osaamistani nykyisessä työssä ja tunnistamaan omia kehityskohteita. Toimeksiantajayritystä opinnäytetyö voi auttaa kehittämään valmennus- ja koulutusprosesseja.

2 Nykytilanne

2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Työssäni pääasiallinen tehtäväni on hoitaa asiakkaiden asia, jonka takia asiakkaat ovat yhteydessä vakuutusyhtiöön. Asian hoidon lisäksi tehtäviini kuuluu varmistaa jokaisessa kontaktissa, että asiakkaalla on oikeanlainen vakuutusturva ja tehdä lisämyyntiä asiakkaan tarpeet huomioiden.

Asiakkaiden yhteydenotot voivat tulla joko puhelimitse, sähköisen asiointipalvelun kautta viestillä, sähköpostilla tai chatin kautta. Yhteydenoton syyt voivat liittyä käytännössä mihin tahansa asiakkaan vakuutukseen liittyvissä asioissa, esimerkiksi laskutukseen, vakuutuksen ostoon tai vakuutusten irtisanomisiin liittyen.

Työssä pärjäämiseksi on osattava usean eri järjestelmän käyttö ja tunnettava vakuutus tuotteet hyvin. Myös asiakkaiden kanssa työskenneltäessä on osattava kommunikoida hyvin ja selkeästi. Usein asiakkaiden ongelmat eivät ole yksiselitteisiä ja ongelmien ratkaisemiseksi on omattava hyvää ongelmanratkaisukykyä. Työssäni olen oppinut paljon vakuutus alasta ja vakuutus tuotteista. Olen myös oppinut toimimaan erilaisten ihmisten kanssa, niin asiakkaiden kuin kollegoiden.

Työssäni olen erittäin taitava hoitamaan asiakkaitten asioita. Osaan tuotteet ja käytössä olevat järjestelmät erittäin hyvin, joten pystyn ratkaisemaan asiakkaiden ongelmat nopeasti ja ilman ylimääräistä vaivaa asiakkaille. Kehityskohtina itselläni on vielä lisämyynnin ja asiakkaiden kokonaisvaltaisen vakuutustilanteen kartoittaminen. Asiakaskontakteissa asiakkaan vakuutusturva tulisi varmistaa kokonaisvaltaisesti. Usein tämä vaatii kuitenkin asiakkaan herätelyä ja kiinnostumista.

2.2 Sidosryhmät

Työssäni on useita eri ulkoisia ja sisäisiä sidosryhmiä. Tärkeimmät sisäiset sidosryhmät on kuvattu alla olevassa kuviossa 1. Sisäisistä sidosryhmistä eniten olen tekemisissä Vakuutustuen kanssa, jonka kanssa olen yhteydessä useamman kerran viikossa. Vakuutustuessa työskentelee vakuutusasiantuntijoita, jotka esimerkiksi tekevät riskihinnoittelua ja ratkaisevat ongelmallisempia vakuutustapahtumia.



Kuvio 1: Sisäiset sidosryhmät

Ulkoisista sidosryhmistä tärkein omassa työssäni on Traficom, joka on ajoneuvorekisteriä ylläpitävä yhtiö. Ajoneuvorekisteriä käytän työssäni päivittäin, jotta pystyn neuvomaan asiakkaita rekisteröintiin liittyvissä asioissa ja tarkistamaan, että autovakuutustemme tiedot täsmäävät ajoneuvorekisterin kanssa. Tärkeimmät ulkoiset sidosryhmät on kuvattu alla olevassa kuviossa 2.



Kuvio 2: Ulkoiset sidosryhmät

2.3 Vuorovaikutustaidot

Työssäni vuorovaikutustaidot ovat erittäin tärkeitä. Asiakaspalvelutyössä on osattava lukea asiakkaan mielentilaa ja mukaututtava sen mukaisesti. Asiakkaiden kohtaamisissa törmää nopeasti erilaisiin ihmistyyppeihin ja erilaisissa tunnetiloissa oleviin ihmisiin. Onkin tärkeää, että pystyy nopeasti mukautumaan erilaisiin tilanteisiin ja on omattava vahvat sosiaaliset taidot, jotta selviää vaikeammistakin asiakastilanteista.

Vaikka työtä tehdäänkin pääasiallisesti itsenäisesti, on erittäin tärkeää omata hyvät tiimityöskentely taidot. Päivittäin olen yhteydessä kollegoihini, joko pyytääkseni heidän mielipiteitään ratkaistaviin asioihin tai neuvoakseni heitä. Useamman kerran viikossa on oltava yhteydessä asiantuntijoihin, jotta asiakkaiden monimutkaisemmatkin asiat saadaan ratkaistua. Hyvillä vuorovaikutustaidoilla on apua valmennuksissa ja palautteen vastaanottamisessa omasta työstään.

2.4 Kehittäminen

Olen koko työskentelyajan pyrkinyt kehittämään itseäni työssäni. Ammattitaitoani kehitän itsenäisesti opiskelemalla tuotteita ja järjestelmiä. Lisäksi pyrin analysoimaan tekemistäni esimerkiksi tulosten avulla. Aina isompien uudistusten tapahtuessa käymme tiimeittäin koulutuksia, joissa tutustumme uusiin tuotteisiin ja toimintatapoihin.

Olen aktiivisesti osallistunut erilaisiin valmennuksiin esimieheni kanssa. Esimiehen kanssa käytävät valmennukset voivat olla esimerkiksi puhelunkuunteluita tai havainnointeja. Päiväkirjan teon aikana olen esimieheni kanssa valmennuksissa, joissa keskitytään erityisesti puheluiden

aloittamiseen ja asiakkaan kokonaisvaltaisen vakuutustarpeen kartoittamiseen ja sen kautta lisämyyntiin.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tärkein tavoite on, että kehityn omassa työssäni paremmaksi. Toimeksiantajan puolelta suurin odotus on, että kehityn paremmaksi asiakasneuvojaksi. Lisäksi opinnäytetyötä voidaan käyttää auttamaan tulevaisuudessa valmennuksissa ja koulutuksissa.

3 Päiväkirjaraportointi

Päiväkirjaraportointia tehdään viikoittain 10 viikon ajan. Joulun ja uudenvuoden välinen viikko jätetään välistä, koska kyseessä on lomaviikko. Muuten viikot ovat pääasiallisesti normaaleja työviikkoja. Päiväkirjaraportoinnin aikana käydään valmennuksia oman esimiehen kanssa. Raportoinnissa keskitytään puhelimitse palveltaviin asiakkaisiin, koska myynnin tekeminen asiakaspalvelussa onnistuu parhaiten ja melkein ainoastaan puhelimitse.

3.1 Viikko 1

Ensimmäisellä viikolla raportoinnissa keskitytään puheluiden aloituksiin. Asiakkaan soittaessa asiakaspalveluun on tärkeää vastata puheluun kiinnostuneesti ja iloisesti, jotta saamme asiakkaan luottamuksen heti puhelun alusta. Omissa valmennuksissani on keskitytty myös puheluiden aloituksiin ja kokeiltu aloittamalla puhelut lauseella ”hyvä kun soitit”. Lauseen avulla yritetään saada asiakkaalle tunne, että olemme iloisia asiakkaan yhteydenotosta ja pidämme hänen asiaansa tärkeänä.

Maanantai 8.11.

Maanantaina olen töissä 8.30-16.30. Maanantaina kalenterissani on heti aamusta sovittu soitto asiakkaalle, jolle on tehty aiemmin tarjous vakuutuksista. Keskipäivällä autoin vakuutustuen kollegaa, jolla oli selvityksessä sähköisten viestien kanssa ollut ongelma. Muutoin päivä on normaalia asiakaspalvelutyötä.

Tiistai 9.11.

Tiistaina olen iltavuorossa 11-19. Päivä alkaa sovitulla asiakassoitolla, jonka laskutusongelma on ollut selvityksessä vakuutustuessa. Tämän jälkeen on versio- ja koulutus uudistuksista. Versio- ja koulutuksia pidetään muutaman kerran vuodessa, kun tulee isompi määrä uudistuksia kerällä. Uudistukset voivat liittyä vakuutustuotteisiin, järjestelmiin tai

vakuutusmaksumuutoksiin. Sen takia on erittäin tärkeää opiskella uudistukset kunnolla, jotta osaan neuvoa asiakkaita oikein. Iltapäivä ja ilta on normaalia rauhallisempia ja asiakaspuheluita tulee hieman vähemmän ja enemmän sähköisiä töitä.

Keskiviikko 10.11.

Keskiviikkona olen työvuorossa 9-17. Keskiviikkona kalenterissani ei ole juurikaan ylimääräistä, joten pystyn keskittymään asiakasoihtoihin. Keskiviikkona olen myös konttorilla töissä, kun pääasiallisesti olen työskennellyt etänä. Saan keskiviikkona tehtyä hyvin asiakaspuheluita ja keskityn erityisesti asiakaspuheluiden alkuihin aloittamalla puhelut ”hyvä kun soitit lauseella” ja muutenkin keskittymään, että saan asiakkaalle hyvän tunteen heti puhelun alussa ja sitä kautta on helpompi jatkaa keskustelua asiakkaan vakuutustarpeisiin.

Torstai 11.11.

Torstai on hyvin keskiviikon kaltainen työpäivä. Paljon asiakaspuheluita kuin myös sovittu tarjouksen perään soitto. Torstaina puheluiden aloituksissa toistettava ”hyvä kun soitit” lause alkaa tuntua jo luontevalta ja tuntuu myös, että asiakkaiden kohdalla on havaittavissa lauseen vaikuttavan heidän mielentilaansa puheluissa.

Perjantai 12.11.

Viikon viimeisenä työpäivänä ei ole myöskään kalenterissa mitään normaalista poikkeavaa. Saan tehtyä hyvin asiakaspuheluita ja yritän myös puheluiden välissä hieman analysoida puheluita ja varsinkin puheluiden aloituksia.

Viikon 1 yhteenveto

Ensimmäisen viikon teemana oli puheluiden aloitus ja asiakkaan luottamuksen saaminen. Viikon aikana sain tehtyä hyvin asiakaspuheluita ja harjoiteltua niissä puheluiden aloituksia. Loppuviikosta uusi tyyli aloittaa puheluita tuntui jo luontevalta ja tuntui myös, että asiakkaat reagoivat positiivisesti puheluiden aloituksiin.

Asiakkaiden asioiden hoitaminen ja keskusteluiden laajentaminen asiakkaiden puuttuvaan vakuutusturvaan on huomattavasti helpompaa, jos puhelut alkavat hyvässä hengessä ja asiakkaalla on tunne, että hänestä välitetään ja hänen asiansa on tärkeä.

Asiakkaan kokema luottamus yritystä kohtaan on yksi tärkeimmistä asioista hyvän palvelukokemuksen saavuttamiseksi. Asiakkaan kokemaan palvelukokemukseen asiakaspalvelijalla on erittäin suuri rooli. Asiakaspalvelijan luoma luottamus asiakkaaseen välittyy koskemaan koko

yritystä. Luottamusta asiakkaaseen pystyy luomaan osoittamalla asiakasta kohtaan kunnioitusta, ystävällisyyttä, empatiaa ja vaivannäköä. (Aarnikoivu 2005, 82.)

Asiakkaan kokema luottamus on myös myynnin kannalta yksi tärkeimmistä asioista. Pelkkä myyntitekniikka ei riitä myynnin onnistumiseen, vaan lisäksi tarvitaan myös asiakkaan luottamusta. Asiakkaan luottamuksen pystyy saavuttamaan asiantuntijuudella ja tuotetuntemuksella. Luottamuksen saavuttamisella myös kaupanteon mahdollisuus kasvaa olennaisesti. (Ojanen 2010.)

3.2 Viikko 2

Toisen viikon teemana jatkuu puheluiden aloitus ja asiakkaan huomioiminen heti puheluiden alussa. Ensimmäisellä viikolla päästiin hyvin alkuun ja saatiin hyvin kokeiltua lausetta ”hyvä kun soitit”. Lauseesta saatu kokemus oli positiivinen, joten samalla teemalla jatketaan vielä toinen viikko. Kyseinen teema on ollut myös keskusteluissa esimiehen kanssa käytävissä valmennuksissa ja perjantaina onkin varattu valmennusaika, jossa keskitytään tähän asiaan ja keskusteluiden laajentamiseen asiakkaiden kanssa.

Maanantai 15.11.

Maanantaina olen töissä aamuvuorossa 7.45-15.45. Maanantait ovat yleensä viikon kiireisimpiä päiviä asiakasvirran suhteen. Vaikka palvelemme myös viikonloppuisin, useat asiakkaat hoitavat silti mieluummin asioitansa viikolla, ja sen vuoksi viikonlopun aikana tulleiden vakuutusasioiden suhteen ollaankin yhteydessä heti maanantaina. Puheluita tulee omallekin kohdalle normaalia päivää enemmän ja pääsen harjoittelemaan hyvin puheluiden aloituksia. Yritän havainnoida, muuttuuko asiakkaiden tunne, kun puheluun vastataan positiivisesti ja yritetään saada asiakkaalle tunne, että heidän puhelunsa on tärkeä. Varmasti on vaikea sanoa, mutta tuntuu, että usean asiakkaan tunnelma muuttuu hieman kevyemmäksi, kun puhelun aloittaa itsekin positiivisella asenteella.

Tiistai 16.11.

Tiistaina olen töissä klo 9-17. Tiistai on hieman rauhallisempi päivä, kuin maanantai. Tiistai-aamupäivä sujuu normaalin puhelintyön merkeissä. Iltapäivällä on tiimipalaveri. Tiimipalaverissa normaalisti käymme oman tiimimme kanssa ajankohtaisia asioita ja yleensä on varattu aikaa myös vapaaseen keskusteluun. Tällä kertaa agendana on kuitenkin henkilövakuutukset ja erityisesti henkivakuutukset. Asiasta tiimillemme on kertomassa henkilövakuutusten asiantuntijoita ja henkivakuutusyhtiön edustaja. Saamme hyvää tietoa henki- ja henkilövakuutusten tärkeydestä ja miten voimme argumentoida asiakkaille vakuutustarpeen. Palaverissa

käydään lisäksi vapaata keskustelua, millaisissa tilanteissa itse onnistumme, tai epäonnistumme asiakkaan henkilövakuutustarpeen kartoituksessa. Kokonaisuudessa palaveri oli hyvä, mutta palaverissa oli jonkin verran asioita, jotka tiesin ja hallitsin jo valmiiksi.

Keskiviikko 17.11.

Keskiviikkona olen töissä klo 10-18. Keskiviikkona aloitan aamun soittamalla asiakkaalle, jonka kanssa olen edellisenä päivänä keskustellut henkilövakuutuksista. Jouduin varmistamaan vakuutustuelta henkilövakuutuksen terveyselvitykseen liittyvän asian, johon olen nyt saanut vastauksen asiantuntijalta. Saamme asiakkaan asian ratkaistua ja laajennettua asiakkaan henkilövakuutusturvaa. Muuten päivä koostuu normaalista puhelintyöstä ja keskittyminen on edelleen puhelun aloituksissa. Käytössä oleva lause on jo tullut tavaksi puheluiden alussa, eikä asiaa tarvitse enää kauheasti muistuttaa itselleen. Iltapäivällä autan kollegaa, jolla on hankalampi asiakastapaus.

Torstai 18.11.

Torstaina olen iltavuorossa klo 12-20. Päivä alkaa normaalin puhelintyön merkeissä. Asiakas, jolle olen laskenut tarjouksen, on lähestynyt sähköpostitse tarjoukseen liittyen. Soitan asiakkaalle ja saamme asiakkaan vakuutuksen voimaan. Päivä on muuten normaalia hiljaisempi. Yleensä kun puhelinvirtaa ei tule on käsiteltävänä sähköisiä töitä. Tänään myöskään sähköisiä töitä ei ole, joten minulla on hyvin aikaa keskittyä puheluihin ja tuntuu että saankin hyvin onnistumisia asiakkaiden vakuutusten kartoittamisessa ja lisämyynissä.

Perjantai 19.11.

Perjantaina työpäivä alkaa klo 9. Perjantaina olen töissä toimistolla. Aamupäivä on hiljainen asiakasvirran suhteen ja saan hoidettua heti aamupäivästä asiakkaan hyväksymän tarjouksen. Asiakas on hyväksynyt lähettämäni tarjouksen, jonka laitan voimaan. Koska kyseessä on vakuutuksen siirto toisesta vakuutusyhtiöstä, soitan vielä asiakkaalle, jotta saamme sovittua vanhan vakuutuksen irtisanomisesta. Aamupäivällä saan hoidettua kaksi muuta kalenterissani ollutta asiakastapausta. Lounaan jälkeen minulla on esimieheni kanssa valmennus. Valmennuksessa kuuntelemme satunnaisotannalla puheluita kahden viime viikon ajalta. Keskitymme kuunteluissa erityisesti puheluiden aloitukseen ja miten olen saanut puheluiden aloitukseen mukaan sovittun ”hyvä kun soitit lauseen”. Ehdimme valmennuksen aikana kuunnella kuusi puhelua, joista viidessä on sovittu aloitus mukana. Kokonaisuudessaan toteamme, että puheluiden aloitukset ovat hyvin hallinnassa. Huomaamme, että vaikka muutamassa puhelussa tulee laajennettua keskustelua asiakkaiden puuttuviin turviin, voisi sitä kehittää ja sovimmekin seuraavalle kahdelle viikolle, että keskityn keskusteluiden laajennuksiin ja sitä kautta asiakkaiden vakuutusturvan kartoittamiseen. Sovimme uuden valmennuksen reilun kahden viikon päähän, jolloin kuuntelemme taas satunnaisotannalla puheluita ja havainnoimme, miten

keskusteluissa on päästy kartoittamaan asiakkaiden vakuutusturvaa.

Viikon 2 yhteenveto

Toisella viikolla jatkoimme teemana puheluiden aloittamista ja sitä kautta asiakkaan luottamuksen saavuttamista. Toisella viikolla sain hyvin tehtyä puhelintyötä ja harjoiteltua puheluiden aloituksia, vaikka loppuviikko olikin hieman normaalia hiljaisempi.

Puheluiden aloituksissa käytetty lause ”hyvä kun soitit” alkoi tuntua toisella viikolla jo erittäin luontevalta ja tuntui, että asiakkaat reagoivat puheluiden aloituksissa hyvin ja keskustelut päästiin aloittamaan hyvässä tunnelmassa, mikä helpotti asiakkaiden asioiden hoidon lisäksi asiakkuuksien hoitoa. Asiakkuuksien hoidolla tarkoitan sitä, että asiakkaiden kokonaisvaltainen vakuutusturva tulee tarkistettua ja asiakkaat ovat tietoisia vakuutuksistaan ja mahdollisista riskeistä, jotka eivät ole vakuutettuja.

Kun asiakasta ei huomioida, voi se asiakkaasta tuntua palvelualltiuden puutteelta tai välinpitämättömyydeltä. Jos asiakas kokee, että hänet jätetään huomiotta voi sen kokea nöyryyttävänä tai ylimielisyytenä. Asiakkaan on tultava havaituksi, jotta hän voi olla varma, että häntä tullaan palvelemaan. (Pitkänen 2006, 11.)

Yrityksen kannattavuuden ja menestyksen yksi tärkeimmistä asioista on hyvin hoidetut asiakkuudet. Asiakkaan tyytyväisyyteen ja asiakasuskollisuuteen vaikuttaa asiakkaan yritykseltä saama arvo ja laatu. Lisäarvoa asiakkaalle voidaan tuottaa tarjoamalla laadukasta asiakaspalvelua. Laadukas asiakaspalvelu nykyaikana näyttäytyy asiakkaalle vaivattomuudella. Laadukasta asiakaspalvelua on, että vaikei asiakas ei aina osaa tunnistaa omaa tarvettaan, osaa asiakaspalvelija ratkaista tarpeen ja tarjota asiakkaalle ratkaisua. Jotta asiakaspalvelija pystyisi tarjoamaan asiakkaalle oikeanlaista ratkaisua, on asiakaspalvelijan tunnettava asiakkaansa, ja asiakkaan luotettava asiakaspalvelijaan ja hänen ammattitaitoonsa. (Finanssialalle 2021.)

3.3 Viikko 3

Ensimmäisen kahden viikon teemana on ollut puheluiden aloittaminen ja asiakkaan luottamuksen saaminen. Puheluiden aloitukset on saatu hyvälle tasolle, kuten perjantaisessa valmennuksessa todettiin. Seuraaville viikoille sovimme valmennuksessa, että keskitymme puheluissa asiakkaiden kanssa käytävien keskustelujen laajentamiseen ja asiakkaiden vakuutusturvan kartoittamiseen. Kartoittamisella tarkoitetaan, että varmistamme asiakkaiden turvan riittävyys ja että asiakas on tietoinen millaisia riskejä vakuutukset kattavat ja mitkä riskit ovat jääneet asiakkaalle itselleen.

Maanantai 22.11.

Maanantaina olen töissä 9-17. Yleensä maanantait ovat normaalia kiireisempiä, mutta tänä maanantaina asiakaskontakteja tulee normaalia vähemmän. Normaalisti asiakastöitä, joko puheluita tai sähköisiä töitä on jonossa koko ajan, mutta nyt sähköisten töiden jono on tyhjä, joten asiakaskontakteja joutuu hetkittäin odottelemaan. Yritän käyttää ylimääräisen ajan kontaktien välissä miettimällä edellistä puhelua ja miten onnistuin siinä. Pääsenkin muutama kerran hyvin keskustelemaan asiakkaiden kanssa heidän vakuutusturvastaan.

Tiistai 23.11.

Tiistaina aloitan työt yhdeksältä. Aamupäivä kertyy normaaleista asiakaskontakteista. Päivä on, jopa rauhallisempi kuin maanantai asiakasvirran suhteen. Iltapäivällä minulla on kaksi eri palaveria. Ensimmäisenä on koko asiakaspalvelua koskeva kuukausipalaveri. Kuukausipalaverissa käsitellään koko asiakaspalvelua koskevia isompia asioita ja on nimensä mukaisesti kuukausittain järjestettävä. Palavereissa käsitellään esimerkiksi myyntituloksia, saatavuutta ja muita yleisiä koko asiakaspalvelua koskevia asioita. Kuukausipalaverin jälkeen meillä on vielä oman tiimin palaveri, jossa käsittelemme tiimiämme koskevia ajankohtaisia asioita.

Keskiviikko 24.11.

Keskiviikkona olen aamuvuorossa. Keskiviikolle kalenterissani on jälleen yksi palaveri. Palaveri koskettaa koko call centeriä ja ulkoisia myyntikanaviamme. Kokous järjestetään kuukausittain ja palaverissa käsitellään usein tuloksia isommassa mittakaavassa. Nyt puheenaiheeksi nousee lisäksi korona- ja etätyöasiat. Muuten päivä kertyy normaalista asiakaspalvelutyöstä ja aikaisempien päivien tapaan on erittäin rauhallinen päivä.

Torstai 25.11.

Torstain aamuvuoro alkaa rauhallisesti muiden päivien tapaan ja asiakasvirtaa on normaalia vähemmän. Yritän edelleen analysoida puheluitani ja miettiä miten pääsen paremmin asiakkaiden kanssa keskustelemaan laajennuksista. Hyväksi tyyliksi olen huomannut sopia asiakkaan kanssa toinen soitto. Usein asiakas ei ole valmistautunut muuten kuin hoitamaan asiansa, joten usein toisen soiton ehdottaminen on hyvä tapa, ja jatkosoitossa asiakas on jo valmistautunut keskustelemaan muista vakuutuksistaan. Päivä on kokonaisuudessaan viikon muiden päivien tapaan rauhallinen ja asiakaskontakteja tulee normaalia vähemmän.

Perjantai 26.11.

Perjantaina olen töissä toimistolla klo 10-18. Työpäivä alkaa sovitulla asiakassoitolla, jossa laskemme tarjouksen asiakkaan vakuutuksista, jotka ovat tällä hetkellä kilpailevassa yhtiössä.

Tarjouspuheluiden aikana on luontevaa laajentaa keskustelua mahdollisesti puuttuviin turviin ja näin tapahtuukin tässä puhelussa. Muuten perjantai koostuu normaalista asiakastyöstä.

Viikon yhteenveto

Viikko oli asiakasvirran suhteen erittäin rauhallinen, eikä asiakaskontakteja tullut yhtä paljon kuin normaaleina viikkoina. Osittain senkin johdosta tuntui, ettei viikon aikana varsinaisesti päässyt hirveästi harjoittelemaan asiakkaiden turvien kartoitusta. Viikkoon mahtui useampi palaveri, jotka omalta osaltaan vievät aikaa pois asiakastyöstä.

Muutamia onnistumisia saatiin viikon aikana keskustelujen laajentamisesta. Asiakkaiden vakuutusturvan kartoittaminen ja oikein vakuuttaminen on tärkeää paitsi myynnin, myös asiakaskokemuksen kannalta. Kun asiakas on oikein vakuutettu, ei vahingon tapahduttua tule ikäviä yllätyksiä, joissa asiakas luulee vakuuttaneensa itsensä tai omaisuutensa vahingon varalta, mutta korvaus jääkin saamatta puuttuneen turvan takia. Huonoin asiakaskokemus syntyy negatiivisista korvauspäätöksistä, joissa asiakas on luullut olleensa oikeutettu korvaukseen.

Usein asiakkaat kokevat, että heidän kanssaan ei oikeasti keskustella. Myyjän tärkeimpiä ominaisuuksia on kuunnella asiakasta. Asiakkaiden toiveita odotuksia ja tarpeita on kuunneltava, jotta he kokevat tullessa kuulluiksi. Kuuntelemalla asiakasta pystyy myyjä osoittamaan arvostuksensa asiakasta kohtaan. (Vuorio 2011, 20.)

Yksi myynnin perusvirheistä on myydä palvelua tai tuotetta, pelkästään kertomalla tuotteesta ja sen ominaisuudesta ottamatta asiakkaan toiveita tai tarpeita huomioon. Tarvekartoitus onkin tämän virheen välttämiseksi erittäin tärkeää. Kartoitusta pystyy yleensä tekemään asiakkaan kanssa varsin helposti kyselemällä asiakkaalta avoimia kysymyksiä, joiden tarkoituksena on selvittää, mitkä asiakkaat ovat asiakkaalle tärkeitä. Kysymysten avulla myyjä pystyy tarjoamaan tuotteita, jotka ovat asiakkaalle tarpeellisia ja esittelemään tuotteista ne ominaisuudet, jotka ovat asiakkaalle tärkeitä. Ostaminen on asiakkaalle helppoa, kun hän tietää ostettavan tuotteen tuoman arvon hänelle. (Rope 2009, 167-168.)

3.4 Viikko 4

Neljännellä viikolla opinnäytetyötä jatkamme keskittymistä kartoitukseen. Kartoitus on käsitteenä laaja, joten on luontevaa käyttää tähän aiheeseen myös useampi viikko. Edellisellä viikolla sain tehtyä normaalia vähemmän asiakaspuheluita, joten tällä viikolla tavoitteena on saada enemmän asiakaskontakteja ja sitä kautta päästä myös harjoittelemaan ja kehittämään kartoittamista. Edellisellä viikolla saatiin jo muutamia onnistumisia, joissa pääsin keskustelamaan laajemmin asiakkaiden vakuutustarpeista.

Maanantai 29.11.

Maanantaina olen töissä toimistolla. Toimistolla on aina maanantaisin rauhallista ja lisäksi uudet koronaan liittyvät etätyöohjeistukset ovat varmasti vaikuttaneet monien päätökseen jäädä tekemään työpäivä kotoa. Meillä on mahdollisuus itsenäisesti valita teemme töitä kotoa vai työpaikalla. Maanantai on hieman vilkkaampi kuin edellisen viikon päivät ja pääsenkin hyvin vauhtiin asiakaspuheluiden kanssa. Saan myös laajennettua muutaman asiakkaan kanssa keskusteluja heidän puuttuviin vakuutusturviin ja sovittua jatkosoittoja niihin liittyen. Maanantaina joudun myös selvittämään kollegan kanssa matkavakuutuksien myyntiin liittyvän ongelman. Myyntijärjestelmä ei tulevista tuotemuutoksista johtuen antanut tehdä vakuutusta tulevalle vuodelle. Asia kuitenkin ratkeaa käyttämällä toista käytössämme olevaa myyntijärjestelmää. Tästäkin asiasta johtuen on tärkeä osata käyttää kaikkia järjestelmiä, vaikkei niitä joka päivä tarvitsekaan työssä. Olen myös yhteydessä vakuutustukeen asiakkaan harvinaisemman ajoneuvon vakuutuksen hinnoittelua varten ja toisen asiakkaan laskutusasiaan liittyen.

Tiistai 30.11.

Tiistaina olen maanantain tapaan toimistolla töissä. Työpäiväni alkaa klo 9. Aamupäivästä teen asiakastyötä ja asiakasvirta jatkuu vilkkaampana edellisviikkoon verrattuna. Pysin tekemään töitä aktiivisesti, mutta kuitenkin keskittymään jokaiseen asiakaskontaktiin ja kehittämiskohteisiin. Muutamassa puhelussa pääsenkin keskustelemaan asiakkaiden kanssa laajemmin heidän vakuutustarpeistaan. Iltapäivällä meillä on tiimipalaveri, jossa käsittelemme tiimin kesken työtyytyväisyyskyselyn tuloksia. Tulokset ovat suhteellisen hyviä, eikä ne synnytä suurempaa keskustelua tai ihmetystä.

Keskiviikko 1.12.

Joulukuun ensimmäinen työpäivä alkaa klo 10. Olen töissä etänä. Aamusta minulla on kaksi tehtävää kalenterissa. Toisessa tapauksessa asiakas on täyttänyt terveystarkastuksen väärin, jonka johdosta hänen vakuutuksensa on hylätty. Soitan asiakkaalle ja sovimme, että lähetän terveystarkastuksen asiakkaalle täytettäväksi. Toinen tapaus on sovittu soitto asiakkaan kanssa, jonka kanssa aiemmin viikolla oli keskustelussa tullut ilmi, että hänen veneensä on vakuutettu toisessa yhtiössä. Soitan asiakkaalle ja lasken tarjouksen vakuutuksesta. Muuten kalenterisani ei ole muuta tälle päivälle ja saankin tehtyä hyvin asiakastyötä. Iltapäivä on taas hiljainen asiakasvirran suhteen.

Torstai 2.12.

Torstaina olen iltavuorossa. Iltavuoro alkaa kahdella sovitulla tarjouksen tekemisellä. Toisessa asiakas on ollut aiemmin yhteydessä vakuutuksen päättämiseen liittyvissä asioissa ja olemme sopineet, että lasken tarjouksen hänen muista vakuutuksista. Toisella asiakkaalla on muut vakuutukset yhtiössämme, mutta venevakuutus muuta kautta. Tavoitan asiakkaat ja saamme

laskettua tarjoukset vakuutuksista. Lisäksi kalenterissani on asiakkaan laskutukseen liittyvä ongelma, johon olen saanut ratkaisun vakuutustuesta. Muuten iltavuoro on normaalia asiakas-palvelutyötä. Yritän edelleen puheluiden välissä miettiä, mikä meni puheluissa hyvin ja mitä olisi voinut parantaa.

Perjantai 3.12.

Perjantaina aloitan työvuoroni kahdeksalta. Kalenterini on perjantain osalta täysin tyhjä, joten pystyn keskittymään pelkästään asiakastyöhön. Aamupäivästä puheluita tulee edelleen normaalia vähemmän. Saan kuitenkin asiakkaat palveluta hyvin ja harjoiteltua kartoittamista. Muutamia onnistumisia tuleekin ja saamme täydennettyä muutaman asiakkaan puuttuvaa vakuutusturvaa. Perjantaina teen sovitun menon takia lyhyemmän työpäivän ja lopetan jo klo 14.

Viikon yhteenveto

Viikko oli edellisen viikon tapaan hieman normaalia rauhallisempi, mutta tällä viikolla tuntui, että onnistuin puheluissa paremmin. Pääsin useamman asiakkaan kanssa keskustelemaan heidän puuttuvista vakuutusturvistaan ja saimme osalle täydennettyä puutteelliset turvat. Kokonaisuudessaan tuntui, että olen päässyt eteenpäin kartoittamisen onnistumisessa ja siinä, kuinka usein pääsen asiakkaan kanssa tekemään kartoitusta. Omalta osaltani koen, että myynnin kehittämisessäni on auttanut vahva ammattitaito ja palvelun laadukkuus.

Kun myyjä osaa esitellä tuotteen hyödyt huomioiden asiakkaan tarpeet ja vetoamalla niihin on kaupan päättäminen myös helpompaa. Myyjän vaikutus asiakkaan ostopäätökseen on iso. Usein asiakas voi olla valmis maksamaan enemmän saadakseen hyvää ja asiantuntevaa palvelua. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 24-25.)

Myynnin arvoa voidaan lisätä tarvekartoituksen avulla. Kartoituksella voidaan selvittää asiakkaan tämänhetkiset ja tulevat tarpeet. Lisäksi pystytään selvittämään asiakkaan tuotteeseen liittyvät odotukset. Kartoittamalla asiakkaan tarpeet pystyy myyjä laajentamaan kauppaa ja tarjottava asiakkaalle ratkaisun muuhunkin kuin pelkkään akuuttiin tarpeeseen. Kartoittaessa on myyjän osattava esittää oikeanlaisia kysymyksiä. Usein asiakkaat eivät osaa itse esitellä tarpeitaan tai tiedä mahdollisista ratkaisuista tarpeeseensa. Hyvällä tarvekartoituksella on myynnin tekeminen helpompaa. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 78-79.)

3.5 Viikko 5

Tuleva viikko on normaalia lyhyempi työviikko. Maanantaina on itsenäisyyspäivä, joka on vapaa ja torstaina olen lomapäivällä. Koska kyseessä on lyhyt viikko ja seuraavalla viikolla on seuraava valmennukseni, jatkamme vielä kartoittamisen teemalla. Alkuviiikko tulee todennäköisesti olemaan vilkkaampaa asiakastyön suhteen, koska maanantaina palvelumme on

suljettu. Viikolle ei ole myöskään normaalin tiimipalaverin lisäksi muita palavereita, joten pääsen hyvin keskittymään asiakastyöhön.

Kartoittaminen on lähtenyt hyvin käyntiin ja olenkin päässyt aiemmillä viikoilla keskustelemaan asiakkaiden kanssa laajemmin heidän vakuutusturvastaan. Kehitettävää on kuitenkin vielä ja keskusteluissa olisi vielä mahdollisuus päästä pidemmälle esimerkiksi henkilövakuutusturvien kartoittamisessa. Henkilövakuutukset ovatkin haasteellisia myydä, koska asiakas on tunnettava hyvin, jotta osaa tarjota oikeanlaista tuotetta.

Maanantai 6.12.

Vapaapäivä

Tiistai 7.12.

Itsenäisyyspäivän jälkeinen tiistai on odotetusti vilkkaampi kuin normaalisti johtuen eilisestä itsenäisyyspäivästä. Aloitan työt kahdeksalta ja heti aamusta asiakkaita on paljon jonossa. Yritän tehdä töitä tehokkaasti, mutta kuitenkin palvella asiakkaat hyvin ja tarjota mahdollisuutta käydä myös puuttuvia vakuutustarpeita läpi. Huomaa, että asiakkaat ovat kiireisen tuntuisia, jolloin myös asiakkaiden mielenkiinnon herättäminen on normaalia vaikeampaa. Saan kuitenkin päivän aikana muutamia onnistumisia ja myytyä asiakkaille tarpeellisia vakuutuksia. Sovin myös yhden asiakkaan kanssa uuden puhelinajan vakuutusten läpikäymistä varten.

Keskiviikko 8.12.

Keskiviikkona aloitan työt yhdeksältä. Työpäivä alkaa hyvin samaan tapaan kuin tiistai, asiakkaita ei ole aivan yhtä paljon kuin eilen. Aamupäivällä selvitän asiakastapauksen, jossa asiakkaalta oli virheellisesti irtisanottu väärä vakuutus, jonka takia asiakas ei ollut voinut tehdä korvaushakemusta. Asia saadaan selvitettyä ja asiakas pääsee jatkamaan korvaushakemuksen tekemistä. Iltapäivästä meillä on tiimipalaveri, jossa agendana on kulttuurin kehittäminen ja mitä meidän tiimimme tekee asian eteen. Käymme hyvää keskustelua tiimin kanssa työpaikan kulttuurista ja arvoista. Vaikka teemmekin työtä itsenäisesti ja tällä hetkellä pääasiallisesti etätöissä parantaa hyvä työilmapiiri viihtyvyyttä töissä. Firman kannalta on myös tärkeää, että työntekijät toimivat yrityksen arvojen mukaisesti.

Torstai 9.12.

Vapaapäivä

Perjantai 10.12.

Perjantain työpäivä alkaa kello 9. Perjantaina kalenterissani ei ole mitään, joten pystyn keskittymään koko päivän asiakaskontakteihin. Päivä on hieman rauhallisempi ja käsiteltäväksi tuleekin enemmän sähköisiä töitä kuin normaalisti. Sähköisiä töitä ovat asiakkaiden verkkopalvelusta lähettämät viestit, sähköpostit ja chatit. Lähtökohtaisesti palvelemme ensin puhelimesta olevat asiakkaat, ja kun puhelinjonoa ei ole käsittelemme sähköisiä töitä. Myös sähköisissä töissä voi usein soittaa asiakkaalle ja myös niissä pystyy kartoittamaan asiakkaan vakuustarvetta. Saankin sovittua yhden tarjousoiton asiakkaan kanssa, joka oli lähestynyt laskutusasialla viestillä. Myös asiakkaiden sisään soittamisissa puheluissa tulee päivän mittaan muutamia onnistumisia kartoittamisessa.

Viikon yhteenveto

Viikko oli normaalia lyhyempi kolmen työpäivän merkeissä. Edelleen aiheena oli kartoittaminen, joka on ollut jo aiemmat kaksi viikkoa. Tällä viikolla yritin kartoittaa laajemmin myös vaikeammassa tilanteissa, jolloin usein myynnin ehdottaminen vaatii parempaa asiakkaan tuntemista.

Asiakkaan tunteminen on erityisen tärkeää vakuutuksia myydessä. Vakuutuksia ei voi myydä, jos ei tunne asiakkaan tarpeita. Jos asiakkaalle myydään turhia vakuutuksia huomaa asiakas usein jonkin ajan kuluttua, että on maksanut turhasta ja se heikentää asiakassuhdetta. Kun taas osataan kartoittaa asiakkaan tarve ja tarjota asiakkaalle siihen ratkaisu parantaa se asiakkaan asiakaskokemusta ja usein myös uskollisuutta yritykselle. Parhaimmillaan voidaan turvata asiakkaan toimeentulo esimerkiksi vakavissa sairaus- tai tapaturmatilanteissa tai perheen taloudellinen toimeentulo kuoleman jälkeen. Kaikkien näiden onnistumiseksi on kuitenkin tunnettava asiakas ja tarjottava oikeanlaista turvaa asiakkaan elämäntilanteeseen.

Ilman kunnollista kartoitusta ja asiakkaan tilanteen ymmärtämistä on kaupan tekeminen tuuripeliä. On tunnettava asiakas, jotta osaa kertoa asiakkaalle, kuinka hänen elämänsä muuttuu ostopäätöksen jälkeen. Kartoittaminen onnistuu helpoiten osoittamalla asiakkaalle avoimia kysymyksiä, jolloin asiakas voi tuoda esiin asioita, joita et tiennyt aiemmin. Kartoituksen tavoitteena on ymmärtää asiakasta niin hyvin, että tiedät, onko asiakkaalle hyötyä palvelustasi, mitkä palvelut ja ominaisuudet ovat hyödyllisimpiä ja miten asiakkaan elämä paranee ostopäätöksen jälkeen. (Luukkanen 2016.)

Kuunteleminen on myyjälle tärkeämpää kuin puhuminen. Hyvä myyjä on aidosti kiinnostunut asiakkaasta ja näin pystyy tarjoamaan ratkaisun asiakkaan tarpeisiin myymällä tuotteensa. Tuottamalla asiakkaalle hyötyä helpotat samalla asiakkaan elämää. Ennen kaupan pyytämistä onkin erityisen tärkeää kertoa asiakkaalle kaupasta saatava hyöty. (Vuorio 2011, 105-106.)

3.6 Viikko 6

Edelliset kolme viikkoa olen työssäni keskittänyt asiakkaiden turvien kartoittamiseen. Opin näytetyön kuudennella viikolla käsitellään lisämyyntiä. Lisämyynnillä tässä yhteydessä tarkoitetaan esimerkiksi kartoittamisen kautta tulleita lisämyyntejä ja myyntien kotiuttamista. Lisämyyntiä pystyy tekemään myös jo voimassa oleviin vakuutuksiin esimerkiksi myymällä auton kaskoon lasiturvan tai tapaturmavakuutukseen laajennuksen.

Maanantai 13.12.

Maanantain työvuoro alkaa kymmeneltä. Työvuoron aluksi käyn läpi sähköpostit viikonlopun ajalta ja olenkin saanut kahteen asiakastapaukseen ratkaisut vakuutustuelta. Käyn ratkaisut läpi ja ilmoitan ne asiakkaille. Muuten kalenteriini ei ole merkattu muuta, kuin normaalia asiakastyötä. Yritän keskittyä lisämyyntiin ja erityisesti kauppojen tekemiseen heti puhelussa. Kaupan tekeminen heti ensimmäisessä puhelussa tuntuu usein haastavalta, joten jos koen, ettei asiakas ole valmis heti ensimmäisessä puhelussa tekemään ratkaisua pyrin sopimaan myös jatkosoittoja asiakkaiden kanssa. Päivä on normaalin vilkas maanantai ja saankin paljon asiakaskontakteja ja harjoitusta lisämyynnin tekemisestä.

Tiistai 14.12.

Tiistaina aloitan työt maanantain tapaan kymmeneltä. Aamupäivästä teen pari tuntia normaalia asiakastyötä ja pyrin harjoittelemaan puheluissa myynnin tekemistä. Puolenpäivän jälkeen minulla on esimieheni kanssa sovittu valmennus. Viimeisestä valmennuksesta on hieman normaalia pidempi aika, jonka takia koenkin hyväksi, että pääsen kuulemaan palautetta tekemisestäni. Edellisen valmennuksen tapaan kuuntelemme jälleen asiakaspuheluitani muutaman viime viikon ajalta ja arvioimme niistä sovittuja asioita. Tarkkailtavina asioina on puheluiden aloitukset ja asiakkaiden puuttuvien turvien kartoittaminen. Puheluita ehdimme valmennuksen aikana kuunnella kuusi. Jokaisessa puhelussa aloitukset ovat hyviä ja myös lähes kaikissa on herätetty keskustelua asiakkaiden puuttuvista turvista. Huomioimme myös, että kahdessa puhelussa olisi voinut jatkaa asiakkaiden haastamista enemmän ja kysellä tarkemmin puuttuvista turvista, eikä tyytyä heti asiakkaan toteamukseen, että vakuutukset ovat kunnossa. Sovimmekin tästä seuraaville viikoille kehityskohteen, johon keskityn.

Keskiviikko 15.12.

Keskiviikkona työvuoroni alkaa klo 12. Iltavuoron aluksi minulla on kalenterissa asiakaspalvelun yhteinen kuukausipalaveri. Kuukausipalaverissa käsittelemme, miten kulunut vuosi on mennyt asiakaspalvelussa ja millaisia muutoksia tulevana vuonna tulee olemaan. Iltavuoron loppu on rauhallinen ja illasta erityisesti tulee käsiteltäväksi asiakkaiden lähettämiä viestejä.

Torstai 16.12.

Torstaina olen aamuvuorossa ja aloitan työt kahdeksalta. Torstaina aamupäivällä on tiimipalaveri, jossa käsittelemme tiimiämme koskevia asioita. Tällä kertaa keskustelemme eilen asiakaspalvelun palaverissa tulleista asioista tiimin kesken ja käymme muita ajankohtaisia asioita läpi. Torstaina minulla on kalenterissa tarjouksen perään soitto. Perään soitolla tarkoitan soittoa, jossa olen aiemmin laskenut asiakkaalle tarjouksen vakuutuksista ja yritän nyt saada sovittua kaupan asiakkaan kanssa. Tällä kertaa asiakas ei kuitenkaan halunnut vaihtaa vakuutuksiaan yhtiöömme hintaerosta johtuen. Yritän puhelun jälkeen vielä miettiä, olisinko voinut perustella vielä jotenkin saadakseni kaupat tehtyä asiakkaan kanssa. Hintaero oli kuitenkin merkittävä, joten tilanne oli erittäin vaikea.

Perjantai 17.12.

Perjantaina aloitan työt yhdeksältä. Perjantaille kalenterissani on jälleen esimieheni kanssa tapaaminen. Tällä kertaa käymme kuluvan vuoden tuloksia läpi ja sovimme jatkosta tulevana vuonna. Tulokseni ovat ihan hyviä ja erityisesti loppuvuodesta aloitettu itsensä kehittäminen työssä näkyy tuloksissa. Sovimme, että jatkamme valmennuksista sovituille teemoilla ja että pidämme valmennuksia jatkossakin tiiviisti noin kahden viikon välein. Iltapäivällä ehdin vielä hyvin tekemään asiakastyötä ja saankin muutamia onnistumisia lisämyynnissä.

Viikon yhteenveto

Viikon 6 aiheena oli lisämyynti. Kulunut viikko oli hieman rikkonainen useamman palaverin johdosta. Asiakasvirta oli myös normaalia hieman rauhallisempaa, joten asiakaspuheluita ja sitä myötä myös lisämyynnin mahdollisuuksia ei tullut hirveästi. Tehdyissä puheluissa päästiin kuitenkin hyvin edellisten viikkojen kartoittamisen ja hyvien puheluiden aloitusten avulla myös hieman tekemään lisämyyntiä.

Lisämyynti on kustannustehokkain tapa kasvattaa myyntiä. Kustannukset lisämyynnissä ovat huomattavasti pienemmät kuin uusmyynnissä. Lisämyynti voi olla yksittäisen asiakaskontaktin yhteydessä tehtävää lisämyyntiä tai asiakkuuden ja asiakaspalvelun kehittämistä, joka parantaa asiakaskokemusta. Myyjän on lisämyyntiä tehdessä ymmärrettävä asiakkaan tarpeet ja oman organisaationsa tarjonnan. Asiakkaat eivät välttämättä aina tiedä parasta ratkaisua omaan tilanteeseensa ja tällöin myyjä pystyy lisämyynnillä tarjoamaan parhaan ratkaisun asiakkaalle. (Nortio 2016.)

Useiden tuotteiden ja palveluiden osalta lisämyynti tapahtuu välittömästi ostotapahtuman tai vuoden sisällä ostosta. Ostopäätöksen jälkeen asiakkaalla on ajatus ostoksessaan, jonka takia se on otollinen hetki tarjota asiakkaalle lisäpalveluita ja -tuotteita. Usein lisämyyntiä ajatellaan tuputtamisella, mutta kun myyjä uskaltaa myynnin jälkeen tarjota vielä lisäpalveluita on se parhaimmillaan asiakkaiden tarpeita palvelevaa toimintaa. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 152-153.)

3.7 Viikko 7

Opinnäytetyön viikon 7 aiheena jatkuu lisämyynti. Edellisen viikon tapaan tällä viikolla keskitytään puheluissa tapahtuvaan lisämyyntiin ja tarjousten kotiuttamiseen. Edellisellä viikolla sain jo hieman onnistumisia lisämyynnin suhteen, mutta parannettavaa jäi vielä. Erityisesti tällä viikolla pyrin keskittymään tarjoamaan yhä useammassa asiakaskohtamisessa asiakkaille puuttuvia turvia.

Viikko tulee olemaan normaalia lyhyempi, koska perjantai on jouluaatto ja vapaapäivä. Odotettavissa on myös, että loppuviikko tulee olemaan asiakasvirran suhteen rauhallinen joulusta johtuen.

Maanantai 20.12.

Maanantaina aloitan työt kahdeksalta. Joulua edeltävä viikko on yleensä rauhallinen, mutta maanantaina asiakkaat ovat kuitenkin aktiivisesti yhteydessä. Tänään asiakkaat ovat paljon yhteydessä erilaisten asioiden hoitamista varten, ja lisämyynnin tekeminen tuntuukin haasteelliselta, koska asiakkaat tuntuvat kiireisiltä ja malttamattomilta. Yritänkin puheluissa hieman rauhoittaa tilanteita ja päästä keskustelemaan asiakkaiden kanssa muustakin kuin puuttuvista turvista. Päivä on kokonaisuudessaan haasteellinen, eikä onnistumisia tulekaan paljon lisämyynnistä.

Tiistai 21.12.

Tiistaina aloitan työt jälleen heti aamusta. Tiistai aamupäivä on hyvin maanantain tapainen, asiakasvirran suhteen hieman rauhallisempi. Asiakkaat tuntuvat vieläkin erittäin kiireisiltä, mikä vaikeuttaa lisämyynnin tekemistä. Iltapäivällä minulla on kaksi palaveria. Ensin on koko call centerin ja myyntikanavan yhteinen infotilaisuus. Infotilaisuudessa kertaamme hieman kuluneen vuoden tuloksia isommassa mittakaavassa ja käymme tulevan vuoden tavoitteita läpi. Tämän palaverin jälkeen on vielä oman tiimin palaveri. Oma esimiehemme on poissa, joten tiimipalaveria on vetämässä toisen tiimin esimies. Tiimipalaverissa ei ole juurikaan ajankohtaisia asioita, joten vaihtelemme hieman kuulumisia ja käymme vapaata keskustelua.

Keskiviikko 22.12.

Keskiviikkona tulen töihin iltavuoroon. Keskiviikkona asiakasvirta on jo erittäin hiljaista, eikä asiakaskontakteja tulekaan erityisen paljon. Erityisesti illasta asiakkaita on todella vähän. Pyrin keskittymään jokaiseen kontaktiin ja tekemään työni mahdollisimman hyvin. Asiakkaat eivät edelleenkaan ole erityisen kiinnostuneita puhumaan vakuutusasioistaan. Osittain asiaan

vaikuttaa varmasti joulunalusaika, jolloin asiakkailla ei ole päällimmäisenä mielessä hoitaa vakuutusasioitaan.

Torstai 23.12.

Torstain työvuoroni alkaa klo 8. Työpäivä alkaa heti todella rauhallisesti, eikä asiakaskontakteja kerry paljoakaan. Aamupäivän aikana asiakaskontakteja tulee vain kymmenkunta. Saan kuitenkin tehtyä muutamalle asiakkaalle tarjouksia puuttuvista turvista. Yhden asiakkaan kanssa sovimme vielä tarjoussoiton ensi vuoden puolelle, jotta voimme käydä asiakkaan kanssa rauhassa hänen puuttuvat vakuutustarpeensa läpi. Koska päivä on hyvin hiljainen ja lomani on alkamassa, päätän käyttää saldotunteja ja lopetan päiväni jo lounaan jälkeen.

Perjantai 24.12.

Vapaapäivä

Viikon yhteenveto

Viikon aiheena oli lisämyynti, mutta viikko oli erittäin haasteellinen asiakkaiden vähyydestä johtuen. Asiakkaiden kanssa keskusteluissa tuli myös huomattua, että asiakkaat olivat hyvin kiireellisen tuntuisia ja eivät juurikaan kiinnostuneita keskustelemaan vakuutustarpeistaan.

Asiakkaiden kiireen tuntu ei aina tarkoita, ettei asiakkaiden kanssa voisi keskustella heidän vakuutustarpeistaan tai tehdä lisämyyntiä. Tällöin onkin itse tärkeää rauhoittaa tilannetta ja yrittää herättää asiakkaan kiinnostus heidän vakuutusasioihinsa. Kiinnostuksen herättämiseen voi käyttää avoimia kysymyksiä, esimerkiksi miten asiakas on varautunut erilaisiin muutoksiin elämäntilanteessaan, mahdollisiin sairastumisiin kuolemantapauksiin tai muihin mahdollisiin vahinkoihin, joissa vakuutukset voivat auttaa. Kaikissa tilanteissa on tärkeää huomioida asiakkaan tarpeet ja kuunnella asiakasta.

Asiakkaat tekevät päätöksiä tunnepohjalta. Palvelutyössä asiakas on merkityksellinen ihminen ja kun asiakas kohdataan merkityksellisenä ihmisenä, saadaan asiakas hurmattua ja asiakas myös ostaa enemmän. Asiakkaan kuunteleminen onkin helpoin tapa hurmata asiakas. Asiakkaalle voidaan tarjota hyviä tuotteita, mutta mikäli asiakasta ei ole kuunneltu, eikä tarjottu tuotetta, joka tarjoaisi vastauksen asiakkaan tarpeeseen ei asiakas osta tuotetta. (Pitkänen 2006, 102-103.)

Myynnin tekeminen voi olla myös arvon tuottamista asiakkaalle. Arvoa tuottavan myymisen lähtökohtana on, että ostaminen tehdään asiakkaalle mahdollisimman helpoksi. Ostaminen voidaan tehdä asiakkaalla helpoksi tuomalla esiin tuotteen hyötyä asiakkaalle. Jotta asiakkaan tarve saadaan selville, on asiakasta kuunneltava ja aktivoitava kertomaan oma tilanteensa ja tarpeensa ja tarjotaan asiakkaalle ratkaisu. (Löytänä & Korteso, 2011.)

3.8 Viikko 8

Kahdeksannella viikolla opinnäytetyötä jatketaan lisämyyntiin keskittymällä. Lisämyynti on tärkeä osa työtäni ja kahden aiemman viikon ajan olen jo huomannut kehitystä erityisesti siinä, miten lisätuotteiden ja -palveluiden tarjoaminen on ruvennut tuntumaan luontaisemmalta, ja sitä kautta myös onnistumisia on tullut.

Tällä viikolla pyrin keskittymään erityisesti siihen, että yritän mahdollisimman monessa asiakaskontaktissa tarjota jotain lisätuotetta. Viikko tulee olemaan todennäköisesti kiireinen, koska joulun ja uudenvuoden aikana on ollut useampi pyhäpäivä, jolloin asiakaspalvelu on ollut suljettu.

Maanantai 3.1.

Maanantai on ensimmäinen työpäivä viikon loman jälkeen. Aloitan työt iltavuorossa. Päivän aluksi käyn läpi sähköpostit, joita on tullut loman aikana jonkin verran. Vastaan tarvittaviin viesteihin ja sen jälkeen aloitan normaalin asiakastyön. Päivä on odotetusti kiireinen ja asiakkaita on jonossa käytännössä iltaan asti. Puheluissa yritän päästä tekemään lisämyyntiä. Huomaan kuitenkin, että lisämyynnin tekeminen ei tunnu yhtä luonnolliselta kuin ennen lomaa. Pyrin kuitenkin mahdollisimman useassa kontaktissa päästä tarjoamaan asiakkaille puuttuvia turvia.

Tiistai 4.1.

Tiistaina olen aamuvuorossa. Tiistain työvuoro on maanantain tapaan erittäin kiireinen ja asiakaspuheluita kertyykin paljon. Yritän kiireestä huolimatta keskittyä palvelemaan asiakkaat hyvin ja tekemään lisämyyntiä viikon teeman mukaisesti. Tiistai on edelleen hieman haastava lisämyynnin kannalta ja tuntuu etten pääse oikein vauhtiin.

Keskiviikko 5.1.

Keskiviikkona aloitan työt klo 10. Keskiviikko ei ole yhtä kiireinen kuin edelliset päivät ja lisämyynnin tekeminenkin alkaa tuntua taas luonnollisemmalta. Saankin tehtyä päivän aikana useamman tarjouksen asiakkaille. Varsinaista lisämyyntiä ei tule niin paljon tehtyä, mutta sain sovittua asiakkaiden kanssa vielä jatkokontakteja tekemiini tarjouksiin ja toivottavasti saan seuraavissa kontakteissa klousattua kauppoja.

Torstai 6.1.

Vapaapäivä

Perjantai 7.1.

Perjantain työpäivä alkaa klo 9. Perjantaina aamupäivä on edelleen vilkas ja puheluita on jonnossa normaalia enemmän. Pyrin edelleen palvelemaan asiakkaat tehokkaasti, mutta silti muistaen viikon teeman. Iltapäivästä minulla on keskiviikolta sovittu tarjoussoitto, jossa olen asiakkaalle tarjonnut henkilövakuutuksen lisäksi auton vakuutusta, joka on ollut toisessa yhtiössä. Puhelussa vastaan asiakkaalle muutamaaan tarkentavaan kysymykseen henkilövakuutukseen liittyen. Asiakas kertoo puhelun lopuksi, että aikoo hyväksyä molemmat tarjoukset, henkilövakuutuksen ja auton vakuutuksen, jota olin tarjonnut lisämyyntinä.

Viikon yhteenveto

Viikko 8 oli kiireinen asiakasvirran suhteen. Viikon aluksi oli hieman haasteita lisämyynnissä, johon vaikutti varmasti edellisellä viikolla ollut loma. Loppuviikosta pääsin kuitenkin paremmin normaaliin työrytmiin, jonka myötä myös lisämyynnin tekeminen onnistui paremmin.

Muutaman viimeisen viikon aikana, joina olen keskittynyt lisämyynnin tekemiseen mahdollisimman useassa kontaktissa, olen huomannut lisämyynnin tekemisen olevan helppoa, kun asiakas on jo valmiiksi ostamassa jotain muuta vakuutusta. Usein asiakkaan soittaessa esimerkiksi laskutus- tai korvausasiaan on lisämyynnin tekeminen erittäin vaikeaa.

Lisämyynnin tekeminen on tärkeää, mutta on myös ymmärrettävä milloin lisämyyntiä kannattaa tehdä. Yleisesti ottaen, kun asiakas on tyytyväinen alkuperäiseen tuotteeseen ovat he taipuvaisempia ostamaan myös muita tuotteita. Toisaalta, kun asiakas on yhteydessä vain ratkaistakseen ongelman ja on jo valmiiksi ärsyynyt, voi lisämyynnin tekeminen pahimmillaan heikentää asiakassuhdetta. Asiakas saattaa kokea, ettei hänen ongelmansa ratkaisuun ole keskitytty tarpeeksi, vaan on ruvettu tyrkyttämään lisäpalveluita. (Butler, 2021.)

Myyntiä tehdessä on tunnettava asiakkaat, joilla on erilaisia oston esteitä. Oston esteenä voi olla asiakkaan kuvitteelliset ja kokemusperäiset esteet. Tämänlaisia esteitä pystyy myyjä myyntitilanteessa hoitamaan. Asiakkaan oston esteenä voi olla erilaisia verukkeita. Tällöin asiakasta ei tulisi painostaa liikaa vaan on tyydyttävä siihen, että asiakas on haluton ostamaan. Asiakkaan kanssa kannattaa kuitenkin sopia, että asiaan palataan myöhemmin. Myöhemmässä myyntitilanteessa voi asiakkaalla olla myötämielisempi suhtautuminen tuotteen ostamiseen. (Rope 2009, 168-169.)

3.9 Viikko 9

Yhdeksännellä viikolla opinnäytetyötä teemana on kauppojen kotiuttaminen tai ns ”klousaaminen”. Edellisten viikkojen aikana on käyty läpi paljon myyntiprosessin eri vaiheita aina puhelun aloituksesta ja luottamuksen luomisesta lisämyynnin tekemiseen. Useinkaan asiakkaat eivät ensimmäisessä puhelussa ole valmiita tekemään ratkaisua vakuutuksen ostamisesta ja tällöin on tärkeä sopia jatkosoitto tarjoukselle, jossa on mahdollisuus kotiuttaa kaupat. Myös

pienempien tarjousten ja yksittäisten tuotteiden osalta klousaaminen voi olla mahdollista jo ensimmäisessä kontaktissa. Edellisten viikkojen aikana olen saanut kalenteriini useamman tarjouksen perään soiton, joissa pääsen tulevana viikkoina yrittämään kauppojen kotiuttamista.

Maanantai 10.1.

Maanantaina aloitan työt 9.30. Kalenteriini ei ole tänä päiväksi merkattu tarjoussoittoja, joten keskityn työpäivän palvelemaan asiakkaita ja tekemään myyntiä ja tarjouksia puheluissa. Viime viikolla aktiivisuuteni oli ollut myös hieman heikkoa tilastojen mukaan, joten yritän keskittyä pitämään aktiivisuuteni hyvänä koko työpäivän.

Tiistai 11.1.

Tiistaina työvuoro alkaa klo 9. Aamupäivästä keskityn asiakastyöhön ja pitämään aktiivisuuteni hyvänä. Asiakkaita ei ole jonoksi asti koko aamupäivää ja välillä tulee käsiteltäväksi myös sähköisiä viestejä ja chatteja. Iltapäivällä meillä on tiimipalaveri, jossa käsittelemme tällä kertaa alkuvuoden tavoitteita. Tavoitteet keskittyvät asiakkaiden kokonaisvaltaiseen palvelemiseen ja yrityksemme kulttuurin edistämiseen. Saammekin hyvää keskustelua, miten jokainen voi itse toteuttaa asioita, jotka parantavat yrityskulttuuria. Keskusteluissa nousee erityisesti esiin kollegoiden huomioiminen. Iltapäivästä minulla on myös viikon ensimmäinen tarjoussoitto. Olen laskenut viime viikolla asiakkaalle tarjouksen, johon sovimme soiton tälle päivälle. Asiakas ei ole kuitenkaan ehtinyt tutustumaan vielä tarjoukseen ja sovimme uuden soiton seuraavalle viikolle.

Keskiviikko 12.1.

Keskiviikkona olen iltavuorossa. Kalenterissani ei ole tälle päivälle tarjousten perään soittoja. Keskityn edelleen omaan aktiivisuuteeni ja saankin palveltua asiakkaita hyvin päivän aikana. Ilta on hiljaisempi puheluiden suhteen ja pääasiassa käsitelenkin vain asiakkaiden viestejä.

Torstai 13.1.

Keskiviikkona aloitan työt klo 9. Aamupäivästä joudun olemaan useamman tapauksen suhteen yhteydessä vakuutustukeen selvittääkseni asiakkaiden mutkikkaampia ongelmia. Aamupäivä onkin sen johdosta hieman rikkonainen. Iltapäivällä kalenterissani on jälleen tarjoussoitto. Huomaan, että asiakas onkin jo hyväksynyt tarjouksen ja täyttänyt henkilövakuutukseen liittyvän terveystarkastuksen. Päätän kuitenkin soittaa asiakkaalle varmistaakseni, että kaikki on mennyt hyvin eikä asiakkaalle ole jäänyt kysyttävää. Asiakas tuntuu olevan tyytyväinen, että soitan vielä ja saammekin tarkistettua asiakkaan laskutukseen liittyvän asian kuntoon.

Perjantai 14.1.

Perjantaina aloitan työt kymmeneltä. Perjantailla minulle oli sovittuna valmennus esimieheni kanssa, mutta se on peruuntunut sairastapauksen vuoksi. Perjantaille minulla ei ole sovittuna tarjoussoittoja, joten päivä kertyy normaalista asiakastyöstä. Yritän pitää aktiivisuuteni edelleen hyvänä ja keskittyä asiakaspuheluiden hoitamiseen.

Viikon yhteenveto

Opinnäytetyön yhdeksännellä viikolla keskityttiin kauppojen kotiuttamiseen. Varsinaisia tarjousten perään soittoja ei ollut sovittu viikolle kuin kaksi, joten hirveästi asiaa ei päässyt harjoittelemaan. Pysin kuitenkin puheluissa tekemään lisämyyntiä ja klousaamaan kauppvoja mahdollisimman paljon. Usein asiakkaat ovat tyytyväisiä, kun heihin ollaan proaktiivisesti yhteydessä. Asiakkaat kokevat, että yritys välittää heistä ja heidän asiakaskokemuksensa paranee, vaikkei puhelussa tehtäisikään kauppvoja.

Esittelijän ja myyjän ero on saada tuote myytyä. Myyjän tärkein tehtävä on saada myyntiä aikaiseksi, kun taas esittelijällä riittää tuotteen esittely ja myönteinen ilmapiiri. Olennaisia asioita kaupan klousaamisessa ovat asiakkaan rohkaiseminen ostamaan, poistaa asiakkaan kokeamat riskit ja saada asiakas hyväksymään tuotteen hinnan. (Rope 2009, 173.)

Kaupan päättäminen voi olla myyjälle haastavaa, varsinkin jos myyjä ei ole panostanut myynnin aikaisempiin vaiheisiin. Myyjä saattaa jopa pelätä kaupan pyytämistä. Kauppojen klousaaminen on tärkeää mahdollisimman nopeasti. Jos kauppojen tekemistä pitkitetään voi asiakas menettää kiinnostuksensa, mennä kilpailijalle tai unohtaa mitä hänelle on tarjottu. Olisi erittäin tärkeää saada kauppa tehtyä ensimmäisellä tapaamisella tai jos se ei sovi, sopia uusi ajankohta, jolloin kaupat voidaan tehdä. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 121-122.)

3.10 Viikko 10

Opinnäytetyön kymmenennellä jatketaan keskittymistä kauppojen kotiuttamiseen. Tulevalla viikolla on useampi tarjoussoitto sovittuna kalenteriin. Lisäksi tulevalla viikolla on valmennus ja kaksi muuta kokousta.

Maanantai 17.1.

Työpäivän alkaa normaalilla asiakastyöllä. Maanantai aamu on normaalisti vilkas ja pyrin hoitamaan kaiken ylimääräisen, kuten sähköpostien läpikäynnit tai asiakastapauksiin liittyvät jälkityöt iltapäivälle ja keskittyä saapuvien puheluiden hoitamiseen. Iltapäiväksi kalenterisani on tarjoussoitto, joka siirtyi viime viikolta tälle päivälle. Asiakas on nyt ehtinyt tutustua tarjoukseen ja sovimmekin, että asiakas hyväksyy tarjouksen ja kävimme läpi irtisanomisiin ja laskutukseen liittyvät asiat.

Tiistai 18.1.

Tiistaille kalenteriini ei ole merkattu asiakassoittoja ja saan tehtyä normaalia asiakastyötä. Iltapäivällä minulla on kalenterissa kahdenkeskeinen palaveri esimieheni kanssa. Käymme läpi ajankohtaisia asioita, tuloksia ja sovimme tulevista koulutuksista.

Keskiviikko 19.1.

Keskiviikon työvuoro alkaa kymmeneltä. Aamupäivällä soitan viikon toisen tarjouksen perään soiton. Tässä tapauksessa asiakas ei kuitenkaan vastaa useammasta tavoittelusta huolimatta. Jätän asiakkaalle viestin, että voi palata tarvittaessa asiaan. Muuten päivä koostuu tavallisesta asiakastyöstä.

Torstai 20.1.

Torstaille iltapäiväksi kalenterissani on niin sanottu vuoden aloituskokous, johon osallistuu asiakaspalvelu ja myyntikanavamme. Itselläni on myös rooli palaverissa. Tehtävänäni on toimia palaverissa pienryhmän vetäjänä. Pienryhmässä keskustelemme tulevan vuoden tavoitteista, ja miten voimme itse saavuttaa ja vaikuttaa niihin. Johdan keskustelua ja teen samalla muistiinpanot käydyistä keskusteluista.

Perjantai 21.1.

Aamupäivän teen asiakastyötä ja soitan myös yhden tarjouksen perään soiton. Tässä tapauksessa jääme kuitenkin hinnan puolesta sen verran kauas kilpailijasta, etten saa asiakasta hyväksymään tarjoustani. Iltapäivälle on merkattu valmennus esimieheni kanssa. Valmennuksessa esimieheni kuuntelee puheluitani livenä. Saammekin useamman asiakaspuhelun valmennuksen aikana tehtyä. Saan hyviä vinkkejä, erityisesti siihen miten asiakkaiden kanssa käytäviä keskusteluja pystyisi laajentamaan. Olennaista on selvittää asiakkaan tilanne ja millaisia vakuutuksia juuri hän tarvitsee.

Viikon yhteenveto

Viimeisellä viikolla opinnäytetyötä keskityttiin myyntien kotiuttamiseen. Viikolle oli suunniteltu kolme isomman tarjouksen perään soittoa. Yhtä asiakasta en tavoittanut ja toinen tavoitetuista asiakkaista hyväksyi tarjouksen. Usein isompia tarjouksia tehdessä asiakkaat vertaavat kokonaishintaa kilpailijan hintoihin. Pienemmissä hintaeroissa on helpompi perustella miksi vakuutukset kannattaisi ottaa meidän vakuutusyhtiöstämme, mutta isompien hintaerojen kohdalla on erittäin haastavaa saada kauppoja tehtyä.

Hinnan esittämisessä myyjän on oltava itsevarma ja olla selittelemättä hintaa. Hinta tulisi olla perusteltuna, jo aiemmissa myynnin vaiheissa, jolloin asiakkaan tarve on kartoitettu ja tehty selväksi myytävän tuotteen hyödyt. Usein asiakkaan kritisoidessa hintaa, ei asiakas ole ymmärtänyt tarpeeksi hyvin tuotteesta saatavaa hyötyä. Tällöin on tärkeää, ettei heti ensimmäiseksi tarjoa alennusta, vaan käy uudelleen läpi hyödyt asiakkaalle. Asiakas saattaa myös yrittää tingata hinnasta keksityllä halvemmalla tarjouksella. Tarjous tulisikin tehdä aina kokonaisvaltaisesti ja hyötyjen ilman hinnan painottamista. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 144-146.)

Kun asiakas ei ole valmis tekemään kauppaa, voi asiakkaan ohjata hänet yhteen vastaväitteeneseen. Asiakkaan voi jopa ohjata suoraan hintakeskusteluun. Tällöin myyjän tehtävä muuttuu hyvin yksinkertaiseksi. Myyjän on pystyttävä perustelemaan asiakkaalle hyödyt, jotka hän saa rahaansa vasten. (Vuorio 2011, 83.)

4 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyön keskeisin tavoite oli kehittää itseäni työssäni asiakasneuvojana ja erityisesti myynnillisessä osaamisessani. Olen opinnäytetyön aikana yhdessä työssäni tapahtuvien valmennuksien kanssa oppinut paljon myyntiprosessista ja myynnin eri vaiheista. Olen myös saanut tuotua teoriatasolla opittuja asioita jokapäiväiseen työhöni.

Kirjoittaessani opinnäytetyötä tutkin laajasti erilaisia myyntiin ja asiakaspalveluun liittyviä kirjallisia lähteitä, joista opin myynnin teoriaa. Huomasin, että myyntityöhön liittyvässä kirjallisuudessa oli useissa eri lähteissä paljon samoja asioita. Esimerkiksi asiakkaan luottamuksen saavuttamista ja arvon tuottamista myynnillä toistettiin useissa eri lähteissä.

Päiväkirjamuotoista opinnäytetyötä kirjoittaessa opin paljon myynnistä ja myynnin teoriasta. Tämän lisäksi opin myös analysoimaan omaa työntekoani. Ennen kuin aloin kirjoittamaan opinnäytetyötä koin analysoivani työntekoa, mutta huomasin opinnäytetyötä kirjoittaessa, että voisin tehdä sitä paljon enemmän. Opinnäytetyötä kirjoittaessa huomasin, kuinka suuri vaikutus omaan kehittymiseen päivittäisen toiminnan analysoinnilla on. Koenkin, että suurin kehitykseni työntekijänä on tapahtunut siinä, että olen parempi analysoimaan omaa tekemistäni ja sitä kautta parempi kehittämään itseäni työntekijänä ja myyjänä. Uskon, että tästä on hyötyä nykyisessä työtehtävässäni ja mahdollisissa muissa työtehtävissä urallani.

Työnantajalleni suurin hyöty opinnäytetyöstäni on, että olen itse kehittynyt työntekijänä. Työnantaja voi mahdollisesti käyttää opinnäytetyötä apuna valmennusten ja koulutusten suunnittelussa.

Lähteet

Painetut

Aarnikoivu, H. 2005 Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: Talentum.

Pitkänen, R. 2006 Parasta palvelua. Helsinki: WSOY.

Rope, T. 2009 Perusmyyjästä supermyyjäksi. Helsinki: Infor.

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

Vuorio, P. 2011 Menesty myyjänä. Helsinki: Yrityskirjat.

Sähköiset

Butler, H. 2021. Why is upselling important? What you need to know. Viitattu 10.1.2022.

<https://roicallcentersolutions.com/business-growth/why-is-upselling-important-what-you-need-to-know/>

Finanssialalle. Viitattu 19.11.2021. <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/asiakkuuksien-hoitaminen.html>

Kortesuo, K. & Löytänä, J. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. E-kirja. Helsinki: Talentum.

Luukkanen, J. 2016. Puhelun Palikat 4 - Kysely ja kartoitus. Viitattu 13.12.2021

<https://www.huippumyyni.fi/puhelun-palikat-4-kysely-kartoitus/>

Nuortio, J. 2016. Lisämyynti on taito- ja tahtolaji. Viitattu 21.12.2021 <https://mma.fi/ajan-kohtaista/artikkelit/lisamyyni-on-taito-ja-tahtolaji/>

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

Kuviot

Kuvio 1: Sisäiset sidosryhmät	7
Kuvio 2: Ulkoiset sidosryhmät.....	8