



Oma ammatillinen kehittyminen automyyjänä

Jaakko Lehtola

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Oma ammatillinen kehittyminen automyyjänä

Jaakko Lehtola
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2022

Jaakko Lehtola

Oma ammatillinen kehittyminen automyyjänä

Vuosi 2022 Sivumäärä 48

Tämä opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamuotoisena, eli työhön kuului kymmenen viikon pituinen raportointijakso, jonka kuluessa tarkasteltiin automyyjän arkea. Jokaisen viikon päätteeksi käsiteltiin esiin nousseita teemoja lähdekirjallisuuden avulla. Näissä viikkoyhteenvedoissa on käsitelty muun muassa asiakaspalvelua, myynnin digitalisaatiota, rahoitusta, rek-lamaatioita sekä työhyvinvointia.

Työn toimeksiantajana toimi Metroauto Oy, joka on kotimainen autoalan perheyrittäjä. Yrityksen liiketoimintamalli perustuu autojen myyntiin sekä niiden huolto- ja varaosapalveluihin. Metroautolla on kuusi toimipistettä ja kahdeksan eri automerkkiedustusta. Työskentelen Espoossa Niittykummun toimipisteessä, jossa opinnäytetyön toteutus on tehty.

Opinnäytetyön päämääränä oli seurata automyyjän arkea Metroautolla ja kehittää omaa ammattitaitoani havaintojen pohjalta. Toimeksiantajan määrittelemä tavoite opinnäytetyölle oli vaihtoautojen myyntiprosessin tehostaminen nopeuttamalla autojen myyntiin laittoa.

Opinnäytetyön tuloksena opin tarkastelemaan omaa työtäni analyttisemmin, joka on edellytys oman ammatillisen osaamiseni kehittämiseksi työelämässä. Työn kautta syntynyt vaihtoautojen myyntiprosessikaavio tulee lyhentämään autojen myyntiintuloviivettä. Kaaviota noudattamalla saadaan nopeutettua autojen myyntiä merkittävästi, joka vuorostaan nostaa toimipisteen tulosta.

Jaakko Lehtola

Professional Development as a Car Salesman

Year

2022

Pages

48

This thesis is diary-based. Work included a ten-week reporting period during which everyday work of a car salesman was monitored. At the end of each week, emerging themes were addressed using literature. These weekly summaries have covered, among other things, customer service, digitalization of sales, funding, complaints, and well-being at work.

The work was commissioned by Metroauto Oy, a Finnish family business operating in the automotive industry. The company's business model is based on car sales, maintenance services and spare parts services. Metroauto has six dealerships and eight car brands. The author of the thesis works at the Niittykumpu dealership in Espoo, where the thesis has been completed.

The objective of this thesis was to monitor the work of a car salesman and develop his professional skills based on the observations. The commissioning company's goal was to streamline the sales process of used cars by speeding up the sale of cars.

As a result of the thesis, the author learned to review his work more analytically, which is a prerequisite for developing his own professional skills in working life. The sales process diagram of used cars created through the thesis will shorten the sales revenue delay of cars. By following the chart, car sales will be significantly accelerated, which in turn will increase the dealership's profit.

Keywords: Keywords: Car sales, sales process, interaction skills

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Toimeksiantajan esittely.....	6
1.2	Keskeiset ammattikäsitteet	6
2	Nykytilanne.....	7
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen	7
2.2	Sidosryhmät	10
2.3	Vuorovaikutustaidot	11
2.4	Kehittäminen	12
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet	12
3	Päiväkirjaraportointi.....	12
3.1	Viikko 1	13
3.2	Viikko 2	16
3.3	Viikko 3	19
3.4	Viikko 4	22
3.5	Viikko 5	25
3.6	Viikko 6	28
3.7	Viikko 7	31
3.8	Viikko 8	35
3.9	Viikko 9	38
3.10	Viikko 10.....	41
4	Yhteenveto ja pohdinta	43
	Lähteet.....	47
	Kuviot	48

1 Johdanto

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä pyrin kehittämään omaa ammatillista osaamistani käytettyjen autojen myynnissä. Tarkoituksena on kokonaisvaltainen osaamiseni kehitys, jonka kautta tavoitellaan myös automyymälän prosessien kehittämistä. Opinnäytetyö toteutetaan raportoimalla päivittäisestä työstäni kymmenen viikon ajan. Raportointi tapahtuu aikajaksolla 31.1.-8.4.2022. Jokaisen viikon päätteeksi tulen refleктоimaan kulunutta viikkoa, jonka jälkeen käsittelen esiin nousseita aiheita teorian avulla.

1.1 Toimeksiantajan esittely

Työskentelen Metroautolla Espoon Niittykummussa vaihtoautovastaavana ja vastuullani on toimipisteemme vaihtoautojen myynti sekä varastonhallinta. Metroauto Oy on vuonna 1925 perustettu suomalainen autoalan perheyrittys, jonka liiketoiminnan kulmakivet ovat autojen myynti, huolto- ja varaosapalvelut. Metroauto nyt on neljännen sukupolven hallinnassa oleva vakaa perheyrittys. Työntekijöitä on yhteensä noin 300 ja vuosittainen liikevaihtoluokka on 100-200 miljoonaa euroa (Finder 2020). Yrityksellä on kuusi toimipistettä ja kahdeksan eri automerkkiedustusta. Edustuksella viitataan niihin automerkkeihin, joihin yrityksemme tarjoaa myynti- ja huoltopalveluita. Yritykseen kuuluvat Metroauton nimillä olevat toimipisteet sekä vuodesta 2009 lähtien Toyota Airport ja Toyota Itäkeskus. (Metroauto 2022.)

Automyynti koostuu sekä uusien että käytettyjen autojen myynnistä. Myymme yksityis- ja yritysasiakkaille uusia autoja, joiden luovutusten yhteydessä vastaanotamme asiakkaiden käytettyjä autoja vaihdossa hyvityshintaa vastaan. Työssäni keskityn yksinomaan näiden käytettyjen autojen hallinointiin ja myyntiin. Tässä opinnäytetyössä kyseisiin autoihin tullaan viittamaan termillä vaihtoauto. Nämä vaihtoautot siistitään ja tarvittaessa kunnostetaan, jonka jälkeen ne asetetaan jälleenmyyntiin. Vastuullani on vaihtoautojen myyntiin laitto, johon kuuluu myyntikuvien ottaminen, hintalappujen teko sekä itse myyntiin siirto.

1.2 Keskeiset ammattikäsitteet

Automyyjä

Autoalan keskusliiton mukaan automyyjät ovat myynnin asiantuntijoita. Vuositasolla Suomessa tehdään noin 115 000 uuden auton kauppaa, kun taas käytettyjä myydään autoliikkeiden kautta noin 300 000. Työn edellytyksiin lukeutuvat tuotteiden tekninen tuntemus, myyntihenkisyys, hyvät asiakaspalvelutaidot sekä kielten ja tietotekniikan osaaminen. Automyyjien vastuihin kuuluvat myynnin lisäksi vakuutus-, rahoitus- ja rekisteröintipalvelujen sekä autojen

verotuksen tuntemusta. Oma osa-alueensa on vaihtoautokauppa, joka edellyttää hinnoittelutaitoja sekä vaihtoautojen hallintaa. (Automyyjä 2022.)

GT-X vaihtoautosovellus

Netwheels on suomalainen IT-alan yritys, joka kehittää autokauppaa tarjoamalla arkea helpottavia ratkaisuja autoliikkeille ja muille autoalan toimijoille (Netwheels 2022). Heidän kehittämänsä vaihtoautosovellus nimeltään GT-X on merkittävässä roolissa jokapäiväisessä tekemisessäni. GT-X:n avulla vaihtoautot mallinnetaan, hinnoitellaan ja siirretään myyntiin. GT-X:n avulla hoidetaan myös varastonhallinta ja se mahdollistaa esimerkiksi myyntipäivien tarkan seuraamisen. Hintojen muutos on nopea toteuttaa ja toimipistesiirot ovat yhden klikkauksen takana.

Vaihtoautovastaava

Vaihtoautovastaava viittaa Metroauton vaihtoautomyyjiin, keille on nimetty vastuu vaihtoautoista. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että vaihtoautovastaava hoitaa perinteisen myyntityön lisäksi vaihtoautojen kuvaamisen, myyntiin laitton, hintalappujen tekemisen, huutokau-pattavien autojen myymisen sekä varastonhallinnan.

Liidit

Liidit ovat potentiaalisia ostavia asiakkaita, yksityishenkilöitä sekä yrityksiä. Myyjälle liidi tarkoittaa asiakkaan suunnalta tulevaa yhteydenottopyyntöä. Liidien generoinnilla viitataan näiden asiakkaiden tavoitteluun, jotta myyjätaho saa asiakaskontakteja työstettäväksi. (Ruokolainen 2018).

2 Nykytilanne

Tässä luvussa kuvaan nykyistä työtäni vaihtoautovastaavana. Tulen avaamaan, mitä vastuuhini kuuluu ja mitä osaamista se vaatii. Samalla tulen esittelemään omaa pohdintaani siitä, kuinka olen kehittynyt nykyisessä työssäni ja mitä taitoja olen oppinut. Luvassa on myös kuvaus työni kannalta tärkeistä sidosryhmistä sekä omaa pohdintaa vuorovaikutustaidoistani. Lopuksi käsitelen työtehtävieni kehittämistä ja tämän opinnäytetyön tavoitteita sekä omasta että organisaationi näkökulmasta.

2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Ennen automyyntiä olen työskennellyt muun muassa kaupan alalla, taksikuskina, projektiassistenttina sekä puhelinmyyjänä. Jokainen työpaikka on kehittänyt minua omalla alueellaan. Olen aina lukioajoista asti käynyt töissä ja koenkin olevani ahkera ja tunnollinen työntekijä.

Olenkin jo melko kokenut asiakaspalvelija ja minulla on lisäksi hieman kokemusta tuloksellisesta myynnistä. Aiemmissa työpaikoissani olen työskennellyt sekä yksin että tiimissä ja tulenkin toimeen kaikenlaisten ihmisten kanssa vaivattomasti. Lisäksi olen käyttänyt paljon tietokonetta ja muitakin digitaalisia työvälineitä, joten en kavahda päättyötä. Kuitenkin suurimpana voimani autoalalla on intohimo, sillä olen aina ollut todella kiinnostunut autoista, autoteollisuudesta sekä myynnistä, joten koen automyyntini täysin omaksi jutukseni.

Olen työskennellyt Metroautolla kohta kolme vuotta. Olen toiminut automyyjänä koko ajan, joista vajaan kaksi vuotta keskityin uusien autojen myyntiin, jonka jälkeen siirryin myymään pääsääntöisesti käytettyjä autoja. Vaihtoautovastaavana vastuini kuuluu vaihtoautojen kokonaisvaltainen hallinnointi sekä myynti. Hallinnointi pitää sisällään vaihtoautojen saattamisen sisäännotosta myyntivalmiiksi, myyntikuvien oton, myyntiin siirtämisen, varastopäivien ja hintojen tarkastelun sekä huutokauppa-autojen myymisen. Itse automyyntipuoli on itsessään hyvin monipuolinen ja työtehtäviini kuulukin sen saralla muun muassa liidien päivystys, sähköposteihin sekä puheluihin vastaaminen, kasvatusten palveleminen, koeajojen hoitaminen, tarjousten tekeminen sekä tietysti kauppojen tekeminen. Alan kiihtyvä digitalisoituminen näkyy arjessa niin kutsuttujen etäkauppojen yleistymisessä, jolloin en myyjänä tapaa fyysisesti asiakasta missään vaiheessa, vaan hoidamme kaupanteon täysin digikanavia pitkin. Auton luovutuskin tapahtuu kuljetuspalvelun avulla.

Toimenkuvani laajan kirjon vuoksi työpäiväni voivat poiketa toisistaan hyvinkin paljon. Tyypillinen päivä pitää sisällään liidipäivystystä, sähköposteihin vastaamista, vaihtoautojen kuvaamista, niiden myyntiin siirtämistä sekä tietysti asiakkaiden palvelemista tarjousten ja koeajojen muodossa. Liidejä saamme useita kanavia pitkin. Vaihtoautomme ovat myynnissä usealla eri digialustalla, joista Nettiauto on ylivoimaisesti suurin. Nämä alustat mahdollistavat autokohtaiset yhteydenotot, jotka voi lähettää myynti-ilmoituksesta suoraan myyjätaholle. Kun saan asiakkaalta yhteydenoton autostamme, niin vastaan siihen asiakkaan toivomalla tavalla (puhelin tai sähköposti) niin nopeasti kuin voin. Tyypillisessä tilanteessa asiakkaalla on vaihtoauto, josta kysyn hinnoittelua varten vaadittavat lisätiedot. Näitä ovat auton rekisteritunnus, kilometrimäärä, korin ja renkaiden kunto sekä viimeisimmän huollon ajankohta. Kaikki edellä mainitut ovat ehdottoman tärkeitä asioita selvitettäväksi ennen tarjouksen tekoa, sillä meidän on huomioitava mahdolliset vaihtoautosta meille koituvat kulut. Kuluilla viitataan niihin kustannuksiin, joita yhtiöllemme tulee, kun laitamme auton myyntikuntoon. Esimerkiksi haljenneen tuulilasin tyypillinen vaihtokustannus on noin 600 €, jolloin vähennämme tämän summan auton hyvityksestä. Lisätiedot saatuaani voin tehdä tarjouksen autostamme ja asiakkaan niin toivoessa teen myös rahoituslaskelman. Tarjouksen teon jälkeen pyrin sopimaan koeajon asiakkaan kanssa, jotta hän pääsisi tutustumaan tuotteeseen ja pääsisimme käymään potentiaalista kauppaa läpi kasvatusten. Koeajotilanne edellyttää myyjältä tuotetietoa, sillä ostajalla on poikkeuksetta kysymyksiä tuotteesta.

Tarjouksen ja koeajon jälkeen on tyypillisesti aika kerrata kokonaisuus ja klousata kauppa. Klousaaminen on kaupan saattamista loppuun, eli pyydetään asiakkaalta ostopäätöstä. Mikäli asiakas ei syystä tai toisesta ole valmis kaupantekoon, on myyjän oltava aktiivinen myös asiakaskäynnin jälkeen. Heti seuraavana päivänä on viimeistään syytä soittaa perään ja tiedustella kaupan tilannetta, jotta saadaan mahdollisimman nopeasti tieto kauppajen syntyisestä tai sen lisäehdoista. Mikäli kauppoihin ei sillä kertaa päästä, on sekin hyvä tietää mahdollisimman nopeasti, jotta saadaan avoin tarjous suljetuksi ja jatkettua kohti seuraavaa.

Myyntityöhön menee karkeasti puolet työajastani ja loppu kuluu vaihtoautojen hallinnointiin. Tämä tarkoittaa käytännössä vaihtoautojen pesujen ja huoltojen varaamista, kuljetusten tilauksia, myyntikuvien ottamista, myynti-ilmoitusten laatimista, varastopäivien tarkastelua ja hintojen muutoksia sekä huutokauppa-autojen myyntiä. Kokonaisuus on tässäkin laaja ja sen johdosta työpäivät ovat monesti hektisiä. Työ vaatiikin aikataulutusta ja organisointitaitoja, jotta rutiinit hoituvat tehokkaasti. Edellä mainittujen vastuiden hoitaminen edellyttää sujuvia digitaitoja, sillä jokainen osa-alue hoidetaan tietokoneella.

Viimeisen kolmen vuoden aikana olen oppinut todella paljon uutta sekä autokaupan työelämästä että itsestäni. Vaaditun osaamisen kirjo on valtava ja olen omaksunut runsaasti tietoa ja taitoja niin myyntityöstä kuin autoalastakin. Tuotetuntemukseni autoista on tätä nykyä hyvä ja opin niistä joka viikko lisää. Erityisesti vaihtoautopuolella tämä on erityisen hyvä sisältää, sillä tässä positiossa työskennellään todella laajan automerkkikirjon parissa. Toinen merkittävä kehitys itsessäni on tapahtunut asiakaspalvelun saralla. Olen aina ollut hyvä asiakaspalvelutyössä, mutta tämä työ on opettanut, kuinka se hoituu tehokkaasti myös digitaalisia kanavia pitkin. Suurin haasteeni aloittaessani alalla oli ajanhallinta, sillä työ on toisinaan erittäin kiireistä. Tapahtumia on paljon ja muistettavia asioita sitäkin enemmän. Olen onnistunut selättämään nämä haasteet tekemään itselleni systemaattisesti kalenterikirjaukset, joiden avulla päivien rytmitys tapahtuu sujuvasti. Toinen valtava apu on Salesforce -niminen CRM-järjestelmä, jonka avulla voi luoda nk. myyntiputkia ja sinne saa lisättyä kaikki oleelliset tiedot kaupankäynnin vaiheista. Salesforceen tulevat kaikki liidit, jotka sitten konvertoidaan asiakkaiksi kyseiseen järjestelmään. Tämän jälkeen myyntiputkelle pääsee lisäämään kaikki tapauksen lisätiedot, kuten asiakkaan toivoman koeajon tai takaisinsoiton ajankohdan. Salesforce siis osaltaan auttaa myyjää pärjäämään hektisessä arjessa, jossa ei muutoin muista puoliakaan tehtävistä asioista.

Oma osaamiseni on todella hyvällä pohjalla. Olen lyhyessä ajassa kehittynyt toimipisteemme kokeneimmaksi vaihtoautomyyjäksi ja koen, että minulla on hyvä valmius kehittää toimintaamme. Kolmen vuoden aikana olen toiminut myös perehdyttäjänä uusille työntekijöille, eli osaamiseeni luotetaan myös esimiestasolla. Olen merkittävässä roolissa jokapäiväisissä toiminnoissamme ja sen ansiosta pystyn hahmottamaan vaihtoautoprosessimme ison kuvan. Itse myynnin suhteen olen kehittynyt myös todella hyvin, mutta aina voi parantaa. Omalla

kohdallani koen, että voisin kehittää vielä omaa arjen kaupallista tekemistä harjoittamalla nykyistä aktiivisempaa tarjousten perkaamista. Tällä tarkoitan nykyisen tarjouskannan kontaktointia ja selvittämistä, kuinka pääsisimme sopimukseen. Tarjouskannassa on asiakkaita, joille on tehty jo tarjous sekä ehdotus kaupan päättämisestä, mutta he eivät ole vielä tehneet ostopäätöstä.

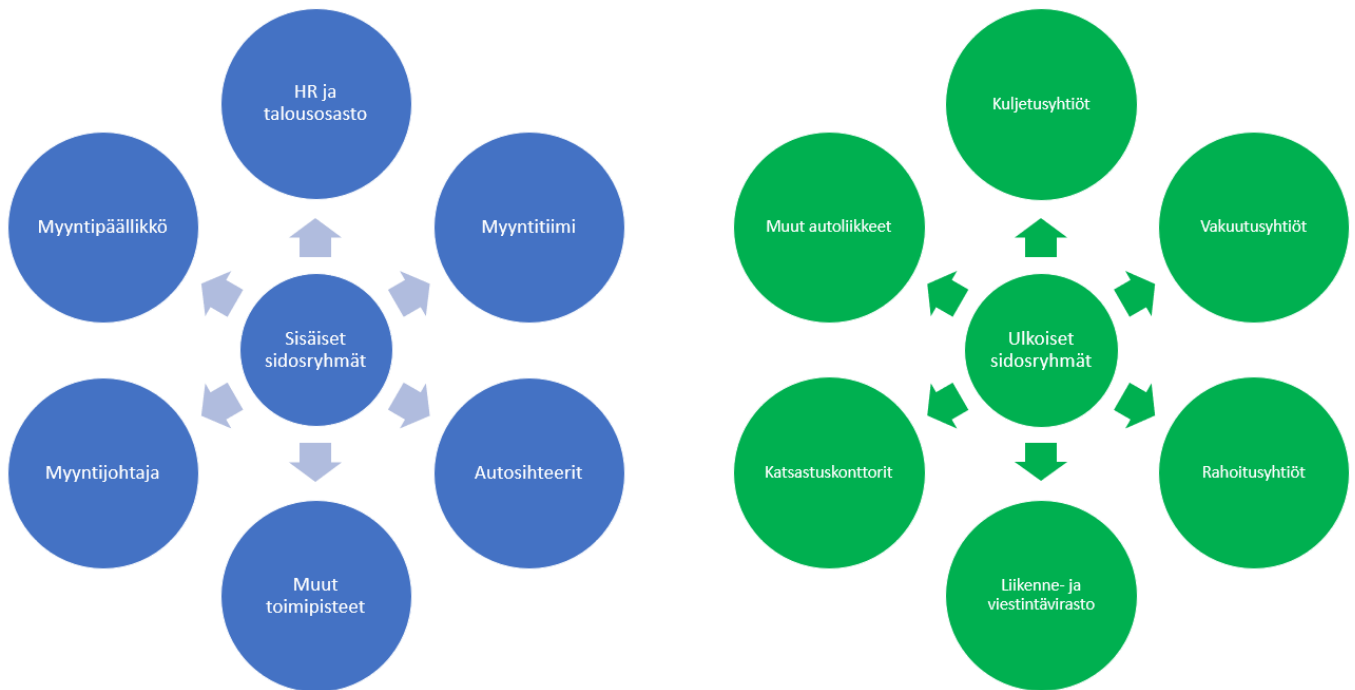
Arkisista työtehtävistä selviän helposti. Myynnin tehtävät ja vaihtoautotehtävät ovat rutinoituneet ja ne sujuvat nopeassa aikataulussa. Sujuvasta arjesta huolimatta myös haasteita ilmenee. Vaihtoautomyynti on ollut Niittykummussa vasta noin kaksi vuotta, joten vaihtoautoprosesseissamme on vielä kehitettävää. Toimeksiantajani yksi merkittävä toive on selvittää, kuinka saisimme vaihtoautomme vielä nopeammin myyntiin varastopäivien minimoimiseksi. Tämä onkin päätavoite oman ammatillisen kehittymiseni rinnalla. On innostavaa, kun minulla on mahdollisuus vaikuttaa meidän vaihtoautopuolellemme tekemiseen näin konkreettisesti.

2.2 Sidosryhmät

Yrityksen sidosryhmillä tarkoitetaan yrityksiä, säätiöitä tai henkilöitä, jotka ovat yrityksen kanssa yhteistyössä tai muutoin tekemisissä. Nämä sidosryhmät voidaan jakaa kahteen osaluokkaan; sisäisiin ja ulkoisiin sidosryhmiin. Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat yrityksen omat tahot kuten työntekijät, kun taas ulkoisiin kuuluvat yrityksen ulkopuolella toimivat tahot. (Businesscredit 2019.)

Automyyjän työssä tärkeitä sidosryhmiä on useita. Jokapäiväisessä arjessa mukana ovat autojen rekisteröinnistä ja vakuutuksista vastaavat autosihteerit, jotka ovat sisäisistä sidosryhmistä avainasemassa. Ulkoisista sidosryhmistä yleisimmin käytetty on kuljetuspalvelut. Arjen rullaaminen edellyttää aikataulujen mukaista autojen kuljetusta, jonka hoitaa ammattitaitoiset kuljetusyhtiöt. Tyypillisesti vaihtoautoja siirretään toimipisteestä toiseen tai vaihtoehtoisesti auto kuljetetaan esimerkiksi huoltoon tai lisävarusteluun, kuten vetokoukun asennukseen. Luonnollisesti myyntityössä täytyy myydä myös rahoitus- ja vakuutuspalveluja, joten näitä palveluita tarjoavat tahot ovat suuressa roolissa.

Päivittäin olen kuitenkin tekemisissä lukuisien sidosryhmien kanssa. Autoalalla menestyminen edellyttää laajaa verkostoa, joka auttaa meitä asioissa joita emme pystyisi ilman heidän apuaan hoitamaan (Kuvio 1).



Kuvio 1: Sidosryhmät

2.3 Vuorovaikutustaidot

Automyynnissä on oltava vahvat vuorovaikutustaidot. Olen ihmisten kanssa tekemisissä päivittäin, oli kyseessä sitten kollegani tai asiakkaani. Näiden kontaktien lisäksi olen toistuvasti yhteydessä muihin autoliikkeisiin, tyypillisesti huoltopalveluiden perässä, kun vaihtoautomme tarvitsee merkkiliikkeen korjausta. Varaan myös vaihtoautoillemme kuljetukset toimipisteeltämme muualle ja vastaavasti hoidan myös kuljetukset toimipisteeseemme muualta. Nämä arkiset askareet hoidan joko puhelimitse tai sähköpostitse.

Pyrin välttämään sähköpostia, mikäli se on mahdollista, sillä sitä käytettäessä olen huomannut viestinnällisten virheiden riskien kasvavan. Hyvänä esimerkkinä on huollon ajanvaraus autolle sähköpostitse, kun epätarkan viestittelyn vuoksi varauksesta jää pois esimerkiksi jarrupalat, jotka olisi pitänyt vaihtaa samalla kertaa.

Automyynnin työ on tiimipeliä, jossa kuitenkin pelataan omaan pussiin. Olen kollegoideni kanssa joka päivä vahvasti tekemisissä, sillä pandemia-aikanakin olemme joka päivä paikan

päällä toimipisteessämme. Autamme toisiamme, mikäli tulee tilanteita, jossa apua kaivataan. Kollegoiden kanssa hyvä toimeen tuleminen on ehdottoman tärkeää ja tämä auttaakin esimerkiksi palaverien sujuvuutta, kun kaikki ovat samalla aaltopituudella. Asiakkaiden kanssa toimiessa vuorovaikutustaitojen tärkeys korostuu eniten, koska sen epäonnistuessa emme vain menetä kauppaa, vaan potentiaalisen asiakkaan. Tämän vuoksi onkin erityisen tärkeää, että onnistumme jokaisessa asiakastapaamisessa, oli se sitten paikan päällä tai etänä. Mikäli kaikki sujuu hyvin, ollaan asiakkaan kanssa tekemisissä aina ensi kontaktista auton luovutuksen jälkeiseen aikaan asti, jolloin asiakkaan kanssa voidaan rupertella kahvikupin äärellä, kun hänen autonsa on meillä huollossa.

2.4 Kehittäminen

Kolmen vuoden työskentelyn aikana olen kehittynyt automyyjänä rutkasti. Varsinaista kehitystyötä on tehty vaihtoautojen kanssa, sillä vaihtoautomyynti on toimipisteessämme vielä suhteellisen tuore ilmiö ja siksi prosesseissa on hiomista. Olen parannellut myyntikuvien ottamista tilaamalla paremman valaistuksen kuvauspaikallamme sekä pyytämällä kollegani kanssa teippauksia kuvausseinälle, jotta asiakkaille tulee jo myyntikuvista selväksi, mikä yhtiö ja toimipiste on ilmoituksen takana. Paransimme myös asiakaskokemusta tilaamalla työpisteidemme yläpuolelle kyltit, joissa lukee 'vaihtoautot'. Ennen tätä parannusta asiakkaat joutuivat etsimään, missä vaihtoautomyynti sijaitsee. Kehitystä on tapahtunut, mutta työtä riittää vielä. Haluaisin vielä kehittää kuvauspaikkaamme entisestään saamalla kuvauspaikan lattialle levyt, jolloin kuvista tulisi vieläkin siistimpiä ja kuvien fokus olisi autossa taustan sijaan.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Omat tavoitteeni tälle opinnäytetyölle on kehittää toimipisteemme vaihtoautomyyntiä ja samalla omaa ammatillista osaamistani vaihtoautomyyntissä. Toimeksiantajan toive tälle opinnäytetyölle olisi erityisesti vaihtoautojen myyntituloviiveen minimointi, eli työni on selvittää, kuinka saisimme vaihtoautomme vielä nopeammin työvaiheiden läpi myyntiin. Uskon, että kymmenen viikon raportointijakson aikana löydämme konkreettisia kehitystoimia tämän parantamiseksi. Olemme kehittäneet vaihtoautomyyntiämme aiemminkin ja otan uuden haasteen mielenkiinnolla vastaan.

3 Päiväkirjaraportointi

Opinnäytetyössä raportoidaan päiväkirjamuotoisesti kymmenen viikon ajan. Raportointi tapahtuu viikoilla 5-14. Jokaisen viikon päätteeksi reflektoin mennyttä viikkoa ja pyrin havainnoimaan sekä kehittämään omaa tai organisaationi toimintaa teorian avulla. Automyyjien

työviikot menevät syklissä 6-4, eli yhtenä viikkona ollaan töissä kuusi päivää maanantaista lauantaihin ja toisena neljä päivää, jolloin lauantai sekä yksi arkipäivä ovat vapaita.

3.1 Viikko 1

Maanantai 31.1.

Viikko lähti lennokkaasti käyntiin, kun Valtteri-lumimyrsky oli pyyhältänyt Uudenmaan yli ja jättänyt valtavat lumikinokset jälkeensä. Päivä alkoi siis lumitöillä, johon osallistuikin puolet myyntitiimistämme. Vaihtoautomme ovat takapihalla, joka luo talvisin omat haasteensa lumien saapuessa. Pyrimme aina pitämään autot puhtaana lumesta ja jäädästä, jotta ne olisivat aina valmiita koeajolle potentiaalisia ostajia varten. Tämä kuitenkin edellyttää hurjan määrän fyysistä työtä, sillä kaluston kunnossapidosta vastaa yksin automyyjät. En ollut tänäaamuisista lumisulkeisista kovinkaan pahoillani, sillä pandemia-aikana liikunta on ollut melko vähäistä ja reilu kolme tuntia lumikolan varressa tuo hien mukavasti pintaan. Tilasimme huomiseksi aura-auton paikalle, jotta saamme viimeistelyä pihan ja vietyä valtavat lumikasat muualle - meillä kun ei ole varaa menettää viidesosaa pihamme pinta-alasta lumenjättöpaikoiksi.

Lumityöt ovat vain yksi käytännön esimerkki siitä tiimityön kirjosta, mikä automyyjiä odottaa. Tiimin kesken jaetaan vastuut, hauskat hetket sekä onnen ja murheen aiheet. Hyvät vuorovaiikutustaidot ja yhteen hiileen puhaltaminen onkin kaiken a ja o, jotta arkisista haasteista selvitään voittajina.

Ilmapäivällä poimin myyntijärjestelmästäme liidin, jossa asiakas oli kiinnostunut myynnissä olevasta Volkswagen Golf -autostamme ja hän tarjosi omaa autoaan vaihdossa. Selvitin hänen autonsa varusteet tarkastelemalla hänen omaa myynti-ilmoitustaan Nettiautosta, jonka jälkeen selvitin hyvityshinnan. Tätä nykyä hinta-arviomme laskee hinnoittelutiimi, johon kuuluu kolme alan rautaista ammattilaista. Myyjien vastuulla on kirjata auton varusteet, huollot ja muut tärkeät seikat ylös järjestelmään ennen hinnoittelupyynnön lähettämistä. Tämän jälkeen hinnoittelutiimi vastaanottaa pyynnön, tarkastaa markkina-arvon, laskee sen perusteella hyvityshinnan ja lähettää sen takaisin myyjälle. Sainkin nopeasti hinnan, joka oli mielestäni linjassa markkinoiden kanssa ja tein tarjouksen. En saanut asiakasta puhelimitse kiinni, joten lähetin hänelle tarjouksen sähköpostin kera. Loppupäivän vietinkin PONT-suunnitelmien esitysseminaarissa.

Tiistai 1.2.

Tiistai jatkui eilisen teeman mukaisesti. Tulin kymmeneksi töihin, jonka jälkeen aloimme välittömästi valmistella takapihan autoja aura-auton saapumiseen, joka tapahtuisi kello 14. Autojen väleihin on kertynyt liki puoli metriä lunta, joten pelkkä autoihin sisälle meneminen on

mahdotonta, ainakin ilman pitkiä kumisaappaita. Huhkimme kollegoiden kanssa takapihalla käytännössä koko päivän aina puoli kuuteen asti, kunnes saimme kaiken valmiiksi. Siirsimme siis kaikki 50 vaihtoautoamme auran tieltä, joka lanasi pihamme siistiksi. Tätä ennen meidän piti putsata autot, jotta niihin pääsi sisälle ja laitoimme ne käyntiin. Kun autot ovat hetken käyneet, niin ne pystyy siirtämään luontevasti pois alta kun ikkunoista näkee mihin ollaan menossa. Prosessi on äärimmäisen työläs, mutta samaan aikaan ihmeen miellyttävä, sillä työn jäljen näkee konkreettisesti ja välittömästi. Näin ei aina työssäni ole, vaikka myyntityö onkin helposti mitattavissa kauppojen määrällä. Tämä työmaa veikin koko työpäiväni, enkä ehtinyt muuta tekemäänkään lounaan lisäksi.

Keskiviikko 2.2.

Päiväni starttasi tavallista myöhemmin, sillä kävin aamupäivällä ottamassa koronarokotteen ja saavuin töihin hieman yhdentoista jälkeen. Päivä alkoi hintojen tarkastamisella. Katsottiin hinnoittelijoiden näkemykset autojemme pyyntihinnoista ja teimme tarvittavat muokkaukset sen mukaan, miten myytävien vaihtoautojen varastopäivät lisääntyvät. Hinnat päivitettiin kaikille netin kauppa-alustoille GT-X:n kautta, jonka jälkeen tulostin uudet hintalaput autojen ikkunoihin. Jatkuva hintojen päivitys on tärkeää, jotta autot herättävät jatkuvaa mielenkiintoa potentiaalisten ostajien keskuudessa. Netissä autojen tarjonta on toisinaan niin kovaa, että erottautuminen on tärkeää. Aktiivisuus myynti-ilmoitusten kanssa pelaa suurta roolia tässä.

Tämän jälkeen otin kahdesta uudesta vaihtoautostamme myyntikuvat. Yhden auton kuvaamiseen kuluu aikaa noin viisitoista minuuttia, jonka jälkeen kuvat ladataan nettiin GT-X:n avulla. Kuvien siirron jälkeen katsotaan, että suunniteltu pyyntihinta ja auton valitut varusteet ovat linjassa. Auto on oltava ilmoituksessa oikealla kilometrimäärällä, varusteilla sekä katsastustiedoilla. Säästämme runsaasti omaa ja asiakkaidemme aikaa pitämällä myynti-ilmoituksemme laadun korkealla, sillä tuolloin ilmoitus kertoo ostajalle kaiken oleellisen sen sijaan, että me vastaisimme asiakkaiden viesteihin koskien auton perustietoja. Kun kaikki on kunnossa, voin julkaista myynti-ilmoituksen. GT-X:ssä auto siirtyy automaattisesti Nettiautoon ja Autotielle myyntiin, kun se julkaistaan. Kuvaamisen jälkeen teen vielä hintalaput autoille ja asetan ne kojelaudalle lisäturvapaperien kera, jotta asiakas saa kaikki tarvittavat tiedot kysymättäkin.

Liidejä oli tullut vain kaksi, joiden kanssa teimme tasajaon kollegani kanssa. Tein asiakkaalle tarjouksen ja jään odottamaan vastausta, sillä asiakas ei halunnut yhteydenottoa puhelimitse.

Torstai 3.2.

Sain kuumereaktion rokotteesta, joten lepäilin torstain kotona.

Perjantai 4.2.

Tulin töihin ja katsoimme heti ensimmäisenä kollegani kanssa liidit läpi, joita ei montaa ollut. Viime viikkoina on ollut tavallista hiljaisempaa ja asiakkaita on ollut valitettavan vähän, joka on näkynyt myös yhteydenottojen määrässä. Kun saimme liidit hoidettua, oli aika tarttua toimeen ja varmistaa, että kalustomme on valmiina lauantaita varten. Meillä oli tiedossa viisi koeajovarausta lauantaille, joten on tärkeää, että autot ovat puhtaita ja tankattuja kun ostajat saapuvat niitä katsomaan. Veimme viisi autoa pesuun ja tankkasimme ne valmiiksi. Kun tämä oli tehty inspiroiduin varmistamaan muidenkin autojen osalta, että ne ovat tarvittaessa valmiita lähtemään koeajolle. Tämä säästää myyjän aikaa ja parantaa asiakaskokemusta, kun potentiaalinen ostaja pääsee lähtemään heti eikä vartin päästä. Automyyjän työssä tulee pyrkiä siihen, että hoitaa kiireettömät asiat silloin, kun on hiljainen hetki. Kun sain työni tehtyä ja autot olivat lähtökunnossa, olikin päivä jo päätöksessään.

Lauantai 5.2.

Olemme lauantaisin auki klo 10-15. Saavuin töihin hieman ennen kymmentä ja lapioin jälleen lunta pois kriittisistä paikoista, kuten ovien ja porttien edestä. Lunta oli nimittäin tullut yön aikana jälleen todella reippaasti. Ensimmäinen asiakas saapui paikalle pian ja hän lähti soivasti koeajolle. Ehdin juuri ja juuri saattaa asiakkaan koeajolle, kun paikalle ilmestyi lisää asiakkaita. Olimme sopineet lauantaiksi viisi koeajoa, mutta todellisuudessa paikalle tuli enemmän, eli kiire oli valtava. Olin vaihtoauto puolella yksin töissä, joten minun oli pakko pyytää apua muilta osastoilta. Koko päivä meni asiakkaiden kanssa keskustellessa, koeajojen hoitamisessa sekä asiakkaiden vaihtoautojen tarkastamisessa. Kiireen siivittämänä päivä kului todella nopeasti ja lopputuloskin oli kaupallisesti kannattava. Myin kaksi autoa ja apuun tulleet kollegani myivät myöskin autot. Onnistumiseen vaikutti varmasti meidän tehokas ja luonteva asiakaspalvelu, sillä saimme kiireestä huolimatta palveltua asiakkaita ripeästi laatua unohtamatta. Kiireisinä hetkinä on tärkeää tehdä tiimityötä, esimerkiksi tänä lauantaina kävin tankkaamassa erään auton samaan aikaan, kun kollegani teki asiakkaiden kanssa koeajolupia. Näin saamme asiakaskokemuksen pysymään hyvänä eikä synny turhaa odottelua. Luovutimme autot asiakkaille ja toivotimme turvallista kotimatkaa. Toivon, että tämä sama vauhti säilyy ensi viikollakin.

Viikko 1 yhteenveto

Tämä viikko oli poikkeuksellinen muutamallakin eri tavalla. Ensinnäkin lunta tuli poikkeuksellisen paljon, mikä loi omat haasteensa meille. Käytännössä puolet viikon työajasta kului lumitöissä. Toisekseen meillä on ollut kaupallisesti hiljaista, eli asiakasliikennettä on ollut poikkeuksellisen vähän sekä myymälässä että netissä. Yhtiö on reagoimassa tähän asiakaskatoon tuomalla rahoituspainotteisen korkokampanjan vaihtoautoille lähiaikoina. Olemme jo aiemminkin todenneet, että se toimii aina.

Viikosta minulle jäi kuitenkin päällimmäisenä mieleen ensivaikutelman merkitys myyntityössä. Balacin (2009, 40-41) mukaan ensivaikutelma myyjän ja ostajan kohtaamisissa on paljon enemmän kuin ensimmäiset sekunnit. Se on usean eri tekijän muodostama prosessi, joka alkaa ensikontaktista, oli se sitten puhelu, sähköposti tai tapaaminen. Tämä prosessi jatkuu siihen saakka, kun loppuasiakas on onnistuneesti saanut tuotteensa tai palvelunsa. Sekä ostajalle että myyjälle syntyy toisistaan ensivaikutelma, joka vaikuttaa tulevaisuuden yhteistyöhön. Myyjän vastuulla on nähdä ensivaikutelman painoarvo laajemmin ja sisäistää, että kaupankäynnin eri vaiheiden ensimmäiset kerrat tapahtuvat vain kerran. Tämä kerta ratkaisee yhteistyön suunnan ja siksi se on hoidettava erinomaisesti. (Balac 2009, 40-41.)

Työssäni parhaan mahdollisen ensivaikutelman antaminen onkin tärkeää ja se tehdään mm. nopealla reagoinnilla yhteydenottoon, moitteettomalla koeajon hoitamisella sekä kattavalla auton luovutustapahtumalla. Tämän vuoksi valmistelinkin perjantaina autojamme koko päivän, jotta lauantaina asiakkaiden kokemus olisi mahdollisimman hyvä.

3.2 Viikko 2

Maanantai 7.2.

Viikko alkoi kiireisesti. Meille tuli vaihdossa sisään kolme vanhaa autoa, jotka myisimme eteenpäin huutokaupassa. Koeajoin, tarkastin ja kuvasin kaikki kolme, jonka jälkeen siirsin ne myyntiin Autohuuto-nimiseen huutokauppa-alustaan. Tämän jälkeen saapui asiakkaita koeajoille, joihin olimme valmistautuneet jälleen pesettämällä ja tankkaamalla autot valmiiksi. Nämä koeajot jäivät vielä tarjousvaiheeseen, sillä en ehtinyt kiireessä hinnoittelemaan asiakkaiden vaihtoautoja - ne joutuvat odottamaan huomista. Näissä tilanteissa pyrin soittamaan asiakkaille perään heti seuraavana päivänä, jotta saisimme vietyä tilannetta eteenpäin, kun se on vielä hyvin ajankohtainen. Loppupäivästä saapui vielä yksi asiakas paikalle ilman ennakokovaroitusta ja päästin hänet koeajolle autolla, josta hän oli kiinnostunut. Hän tuli takaisin hymy korvissa ja kysyin liki välittömästi, että pistetäänkö pakettiin. Ja näin me teimme. Puoli tuntia myöhemmin hän lähti uudella autollaan pihaltamme ja minä jäin ihmettelemään, kuinka helposti kaupat syntyivät. Joskus se vain osuu kohdalle.

Tiistai 8.2.

Päivän teemana oli huutokauppa-autot. Seurasin aktiivisesti huutokauppojen kulkua, sillä halusin tietää tuotteiden hintakehityksen. Ilmoitusten laatu on tärkeä tekijä huutokaupan lopputuloksen kannalta. Tämä laatu tarkoittaa käytännössä hyviä, tarkkoja kuvia sekä totuudenmukaiset perustiedot autosta. Pidänkin ilmoituksemme niin laadukkaina kuin osaan. Saimme kaikista kolmesta kohteesta voitollisen kauppahinnan, mikä oli hyvä onnistuminen. Seuraavaksi lähetin sopimukset huutokaupatuista autoista ostajatahoille ja pyysin autosihteeriamme laskuttamaan ne. Viimeisenä vaiheena on huutokaupattujen autojen luovutus, joka tapahtuu yleensä siten, että laitan automme lähtövalmiiksi ja kuljetusyhtiö hakee ne ostajayritykselle. Loppupäivästä kuvasin ja laitoin kaksi vaihtoautoa myyntiin, johon kuluikin mukavasti loppupäivä.

Keskiviikko 9.2.

Tulin aamulla työpisteelleni ja totesin hallimme olevan melko piukassa uusia vaihtoautoja. Näin tapahtuu, kun autopesijämme saa kerralla valmiiksi useamman vaihtoauton ja hän tuo ne aamusta sisään kuvausjonoon. Tartuin toimeen ja yksi kerrallaan kuvasin autot. Yksi autoista oli tuontiauto, jolloin auton varustetaso ei tule ilmi Trafim tietojen kautta, vaan tällöin vaaditaan manuaalista työtä. Selvitin alustanumeron ja VIN-sovelluksen avulla auton tehdastiedot ja löysin kaikki oleelliset varusteet. Lopulta sain kaikki oleelliset tiedot oikein meidän myynti-ilmoitukseemme ja sain sen julkaistua. Tuontiautot ovat tyypillisesti markkinoilla kysyttyä tavaraa johtuen niiden kattavasta varustelusta. Näin hyviä varustetasoja ei usein Suomeen ensirekisteröidyissä autoissa ole, sillä Suomen autoerotus nostaa lisävarusteisen uuden auton hintaa niin paljon, että moni jättää ne hankkimatta.

Iltapäivällä asiakas saapui katsomaan Renault Clio -henkilöautoa tarkoituksenaan ostaa tuote Metroauton auto vuodeksi -konseptilla. Siinä asiakas hankkii meiltä auton käyttöönsä vuodeksi normaalin osamaksukaupan mukaisesti, mutta me teemme takaisinostositoumuksen, jolla asiakas voi palauttaa auton vuoden jälkeen meille ennalta sovitulla jäännösarvolla. Asiakas siis maksaa kuukaudessa kiinteän hinnan X ja maksettuaan 12 erää hän voi palauttaa auton meille. Kilometrirajoitus on vuodessa 15 000 kilometriä. Tämä onkin ollut asiakkaiden keskuudessa huippusuositettu tapa hankkia käyttöönsä uusi tai uutta vastaava auto matalla kynnyksellä, kun riskiä yllättävästä arvonalenemasta ei ole. Asiakas ei halunnut edes koeajaa autoamme, vaan teimme suoraan kauppapaperit ja hän lähti tyytyväisenä kotiin uudella autollaan. Tiedustelin asiakkaalta ostopäätökseen vaikuttaneita tekijöitä ja hän nosti esille hyvän konseptin lisäksi minun reagointinopeuteni hänen kysymyksiinsä, joita asiakas esitti useaan otteeseen sähköpostitse. Tuntuu aina hyvältä saada positiivista palautetta!

Torstai 10.2.

Tänään meillä alkoi liki kahden viikon mittainen rahoituskampanja vaihtoautoihimme. Normaalisti rahoituksemme korko vaihtelee välillä 3,9 %-5,9 % kuluineen, mutta seuraavat 10 päivää se on vain 0,9 % + kulut. Tämä on vaihtoautoille todella edullinen rahoitus, joka herätti hyvin kysyntää ja yhteydenottoja tuli heti useampi. Lähdimme kollegan kanssa työstämään näitä yhteydenottoja ja teimme useamman tarjouksen. Valitettavasti en saanut sovittua heti yhtäkään koeajoa, vaan jokainen asiakas jäi pohtimaan asiaa viikonlopun yli. Näissä tilanteissa toivoa ei sovi silti menettää, sillä monesti ostopäätökset syntyvät vasta kampanjan loppuvaiheessa. Kaiken lisäksi minulla on loppuviikko vapaata ja olen ensi viikolla taas maanantaista lauantaihin, joten suuret kaupalliset odotukset ovat vasta silloin. Loppupäivästä kuvasin kaksi autoa ja siirsin nekin myyntiin. Mitä nopeammin auto saadaan myyntiin, sitä nopeammin se myydään ja saadaan rahat irti kalustosta.

Viikko 2 yhteenveto

Viikko oli melko tavanomainen. Ainoa poikkeama normaaliin nähden oli asiakkaiden vähäinen määrä, joka on tosin jatkunut nyt muutaman viikon ajan. Tällä viikolla arkipäivät pyörivät melko lailla vaihtoautojen operoinnissa, eli kuvaamisissa ja huutokauppa-autojen myynissä. Loppuviikkoa kohden alkoi kysyntäkin nosta päätään, joten ensi viikkoa sopii odottaa innolla.

Viikon jälkeen jäin pohtimaan digitaalisen liiketoiminnan ja asiakaskokemuksen merkitystä. Aminoffin & Rubanovitschin mukaan (2015, 55-57) digitaalisuus on vaikuttanut erittäin merkittävästi kaikkiin toimialoihin sekä niiden prosesseihin, arvoketjuihin ja myyjien työnkuvaan. Useiden yritysjohtajien suunnalta on kuultukin, ettei digitaalisuus ole enää liiketoiminnassa vaihtoehto. Yritykset lähtevät digitaalisuuteen mukaan, koska se on menestyksen kannalta avaintekijä ja sen avulla reagoidaan asiakkaiden odotuksiin ja muuttuvaan ostokäyttäytymiseen. Digitaalisuuden avulla liiketoimintaa voidaan harjoittaa jatkuvasti vuorokaudenaikaan tai viikonpäivään katsomatta. Myynninedistäjiä ovat digitaalisen ostamisen helppous sekä kattavasti saatavilla olevat tuotetiedot. Yritysjohtajat näkevät globaalina haasteena asiakkaiden palvelun kellon ympäri ja toimintojen toteutuksen siten, että asiakaskokemus on jokaisella askeleella tasalaatuista. (Aminoff & Rubanovitsch 2015, 55-57.)

Meidän arkisessa toiminnassamme digitaalisuus on vahvasti läsnä ja valtaosan ajasta asiakkaan ostopolku alkaakin internetistä. Asiakkaidemme ensimmäinen yhteys meihin tapahtuu siis digitaalisesti ja tärkein yksittäinen laatuksiteerimme onkin mahdollisimman nopea reagointi ostajan yhteydenottoon. Kun asiakkaan viestiin reagoidaan nopeasti, luo se heti hyvän mielikuvan toiminnastamme ja tekee ostamisesta todennäköisempää. Automyynti menee jatkuvasti yhä digitaalisempaan suuntaan ja saammekin työssämme kohta käyttöön digitaalisen

kauppasopimusten allekirjoituksen Visma Sign -palvelun avulla. Etäkaupat yleistyvät meillä kovaa vauhtia, joten tämä on tervetullut työkalu arkeemme.

3.3 Viikko 3

Maanantai 14.2.

Viikko alkoi perinteiseen tyyliin liidien poimimisella. Olimme saaneet viikonloppuna yllättäen vain kaksi yhteydenottoa, mutta sitä suuremmalla syyllä nopeus on valttia niihin vastattaessa. Sain asiakkaat kiinni ja he jäivät vielä harkitsemaan tarjouksia. Tavoitteenani on saada asiakkaat liikkeeseen käymään mahdollisimman nopeasti, jotta saamme kaupat päätökseen, kun asia on vielä mahdollisimman ajankohtainen ja asiakkaan tuoreessa muistissa. Harva ostaja on valmis tekemään ostopäätöstä ajamatta autoa, joten koeajo on luonteva seuraava askel myyntiprosessissa. Toista se on etäkaupoissa, jolloin ostaja asuu tyypillisesti satojen kilometrien päässä eikä ole edes halukas tulemaan liikkeeseen asti autoa katsomaan. Siinä missä perinteisissä kaupoissa asiakkaan kanssa keskustellessa kuluu melko vähän aikaa, menee etäkaupoissa tähän vaiheeseen huomattavasti pidempään. Taustalla on ihmisten halu saada autosta mahdollisimman paljon tietoa sitä näkemättä, jolloin myyjän ja asiakkaan välillä vaihdetaan pitkästi puheluja ja viestejä ennen ostopäätöstä. Tällä kertaa liidit koskivat kuitenkin perinteistä autokauppaa, eli asiakkaat tulisivat liikkeeseen ajamaan ja ostamaan auton. Loppupäivä kuluikin sitten autoja kuvatessa ja myyntiin laittaessa. Bensakorttikin oli ahkerassa käytössä, sillä kaikki kolme kuvattavaa autoa oli tankiltaan tyhjiä. Tämä on tyypillistä, sillä ihmiset luonnollisesti haluavat käyttää mahdollisimman loppuun itse tankkaamansa bensiinin. Kun auto saapuu meille tyhjällä tankilla, me tankkaamme sinne noin 20 litraa. Tämä määrä riittää koeajoon ja asiakkaan kotimatkoihin kustantamatta meille kuitenkaan paljoa. Isompi määrä tulisi nopeasti kalliiksi, sillä tankattavia autoja kertyy vuodessa iso määrä.

Tiistai 15.2.

Saavuttuani töihin katsoin heti ensimmäisenä saapuneet yhteydenotot. Epäonnekseni niitä oli tällä kertaa vain yksi. Sitä suuremmalla syyllä tartuin heti toimeen ja vastasin asiakkaan viestiin nopeasti. Hänen toiveenansa oli varmistua, paljonko erään käytetyn auton renkaissa oli kulumapintaa jäljellä sekä milloin auton seuraava katsastus mahtaa olla. Marssin vesisateeseen auton luo ja tarkistin renkaiden kunnon millimetrin tarkkuudella, jonka jälkeen tarkistin vielä auton rekisteritiedoista seuraavan katsastuksen ajankohdan. Lähetin asiakkaalle mahdollisimman kattavan vastauksen niin nopeasti kuin pystyin. Liitteeksi tein vielä tarjouksen rahoituslaskelman kanssa, jotta ostaja saa heti mahdollisimman paljon faktaa päätöksensä tueksi. Tämänkaltaisina hiljaisina hetkinä on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota palvelun laatuun, sillä monesti ostajan kallistuminen meidän suuntaamme johtuu hyvästä asiakaskokemuksesta. Tämä on käynyt ilmi asiakaspalautteista, jotka saamme kyselyistä. Nämä kyselyt lähtevät automaattisesti kaikille asiakkaille ketkä ovat joko koeajaneet meillä auton, saaneet meiltä

tarjouksen tai saaneet juuri uuden autonsa käyttöön. Nämä asiakastyytyväisyyskyselyt antavat arvokasta myyjäkohtaista palautetta sekä myyjille että esimiehille. Loppupäivä kuluikin auton hintoja tarkastellessa ja hintalappujen tekemisessä. Juuri ennen sulkemisaikaa pääsin vielä palvelemaan erästä asiakasta, joka oli kiinnostunut myynnissä olevasta autostamme. Hän ei ollut huonosta kelistä johtuen valmis koeajolle vielä, mutta sovimme alustavasti näkemyksemme niissä merkeissä lauantaina. Tämä päivä oli siis eräällä tavalla alustusta kaupallista loppuviikkoa varten.

Keskiviikko 16.2.

Tämä päivä oli hiljaisin miesmuistiin. Paikalla kävi koko päivän aikana yksi asiakas, eikä meille tullut yhteydenottojakaan. Tästä syystä päätin panostaa kiireettömiin asioihin ja tartuin varastossamme olevien uusien autojen kuvaamiseen. Meillä on varastossamme muutama kappale uusia autoja, jotka ovat toimitettavissa asiakkaille heti. Nykyisessä maailmantilanteessa tästä on etua, sillä uusien autojen toimitusajat venyvät jatkuvasti ja pahimmillaan asiakkaat odottavat tilattua autoaan yli vuoden. Ne ei kuitenkaan mene varastostamme kauaksi, jos kukaan ei tiedä, että ne siellä ovat. Kuvasin autot ja laadin niistä myynti-ilmoitukset nettiin niin tarkoilla tiedoilla, kuin osaan. Toimipisteessämme myydään uusia ja käytettyjä autoja ristiin tarkoittaen sitä, että käytettyjen autojen myyjä saa myydä uusia ja toisinpäin. Tätä silmällä pitäen laitoin autot myyntiin, jos vaikka saisin itsekin siitä kauppaa. Tietysti yrityksen etu on aina etusijalla, mutta suorituspalkatussa myyntityössä on hyvä olla sopivasti itsekäs.

Torstai 17.2.

Aamupäivän käytin autojen kuvaamiseen ja myyntiin laittoon. Pesijämme oli saanut kerralla valmiiksi neljä autoa, joten tartuin toimeen heti, ennen kuin hallimme olisi täynnä autoja. Tämän jälkeen koitti hiljaisempi parituntinen ja iltapäivällä saimme useamman yhteydenoton. Soitin ostajille ja yksi kävikin paikalla saman tien. Hän tutustui Auto vuodeksi -autoomme ja kerroin, kuinka konsepti toimii. Tämän jälkeen asiakas suoritti vielä koeajon ja ilmoitti keskustelewansa puolisonsa kanssa hankinnasta. Puhe oli, että palattaisiin asiaan viimeistään lauantaina. Toinen asiakas soitti minulle ja tiedusteli vaihtokauppaa. Tein hyvitys-laskelmat ja soitin hänelle ripeästi takaisin. Valitettavasti toinen autoliike sai tämän ostajan kääntymään heidän puoleensa paremman hyvityshinnan vuoksi, vaikka meillä olisi taas ollut huomattavasti edullisempi rahoitus. Yritinkin tätä asiakkaalle perustella, mutta valitettavasti se ei riittänyt, vaan kauppa meni sivu suun. Huomiseksi on useampi koeajo tiedossa, joiden lisäksi minulla on tarjouksia vireillä. Tämäkin päivä meni enemmän alustavien toimenpiteiden tekemiseen, mutta sen merkitystä ei voi vähätellä.

Perjantai 18.2.

Tänään oli pitkästä aikaa kaupallinen päivä. Heti aamusta asti vastailin puhelinsoittoihin ja netin välityksellä tullessiin yhteydenottoihin. Ensimmäinen ostaja tuli paikan päälle yhden-toista aikaan ja lähetettyäni hänet koeajolle sain kaksi muutakin asiakasta paikan päälle. Näissä tilanteissa myyjältä vaaditaan organisointikykyä ja pelisilmää, jotta jokainen asiakas saa tasaisen laadukasta palvelua ilman pitkää odottelua. Sain kaksi muuta jouhevasti koeajolle ja vastaanotin ensimmäisen asiakkaan koeajoltaan. Sovimme kaupat ja luovutuksen myöhemmin tälle päivälle. Heti tämän jälkeen toinen asiakas saapui koeajolta ja saimme aikaiseksi kaupat siitäkkin. Luovutus tälle autolle meni ensi viikolle, sillä esittelyautomme ovat pääsääntöisesti siirtokilvillä, eli niistä ei ole maksettu vielä autoveroa. Tämä ensirekisteröintiprosessi kestää noin kolme päivää. Asiakas kiitti hyvästä palvelusta ja lähti kotiin, jonka jälkeen kolmas ostaja saapui koeajolta. Hän piti tuotteesta ja tarjouksesta, mutta ilmoitti haluavansa miettimisaikaa. Vaikka kauppa pyritään aina klousaamaan heti, niin eteen tulee väkisinkin tilanteita, joissa se ei ole mahdollista. Iltapäivällä soitinkin perään kyseiselle asiakkaalle ja kysyin kauppaa. Onnekseni hän ilmoitti tulevansa tekemään kaupat, joten tämä päivä oli todella hyvä. Kaikkiaan kolme autoa meni kaupaksi. Odotan huomiseltakin useampaa kauppaa, joten fiilis on pitkästä aikaa korkealla.

Lauantai 19.2.

Tänään olin varautunut kiireeseen. Tulin töihin kymmeneksi ja ensimmäisen tunnin aikana ei tapahtunutkaan yhtään mitään. Ensimmäinen asiakas tuli paikalle yhdeltätoista ja lähetin hänet koeajamaan vaihtoautoamme. Koeajon aikana laadin valmiiksi tarjouksen ja sisällytin siihen vaihtoautoturvan sekä rahoituksen. Vaihtoautoturvalla viitataan vakuutuspalveluun, joka korvaa ostajalle rahallisesti tilanteita, joissa ostettu vaihtoauto hajoaa ja sitä joudutaan korjaamaan. Vaihtoautoihimme saa tämän turvan 6 kuukaudeksi veloituksetta, jonka lisäksi sitä on mahdollista pitkittää 12 kuukauden maksullisella lisäjaksolla. Tämän jatkosopimuksen hinta on 490 € ja tuolloin kokonaiskesto on siis 18 kuukautta. Hyvän hinta-kattavuussuhteen ansiosta tuote on ollut suosittu, mutta tämä edellyttää ahkerää lisämyyntiä automyyjältä. Ilman jatkuvaa esille tuontia ja mainostamista tämä jatkosopimus ei mene kaupaksi. Monesti korostan ostajalle sitä, että tuote ei nosta rahoituksen kuukausierää kuin noin 8 eurolla. Tämä auttaa asiakasta pohtimaan sitä, kuinka pieni kustannus on kyseessä turvasopimuksen etuun nähden.

Asiakas tuli takaisin koeajolta ja hän ilmoitti olevansa tyytyväinen autoon. Esitin hänelle laatimani tarjouksen kaikkine tietoineen ja kysyin kauppaa. Asiakas esitti, että hinta oli hieman korkea verrattuna naapuriliikkeen autoon, johon vastasin, että naapuriliikkeen autosta puuttuu lohkolämmitin ja vetokoukku, joiden asentamiseen kuluu yli 1000 €. Vastaväitteitä ei

syntynyt ja teimme kaupat. Loppupäivä olikin valitettavan hiljainen ja ainoa mainittava tapahtuma oli koeajo, jonka perään soitan heti maanantaina.

Viikko 3 yhteenveto

Tämä viikko osoitti hieman piristymisen merkkejä kaupankäynnin suhteen. Torstaihin asti oli hiljaista, mutta loppuviikosta sain kiinni 4 kauppaa. Pääsyynä on edullinen kampanjarahoitusemme, joka jatkuu vielä onnekseni tämän kuun loppuun asti. Sain kiinni ne kaupat, jotka olivat riippuvaisia edullisesta rahoituksesta, mutta toisaalta voin ensi viikolla soittaa läpi auki jääneet kaupat ja tarjota heillekin vielä edullista rahoitusta.

Tämän viikon teemana käsittelen asiakastyytyväisyyttä autokaupassa. Rubanovitschin & Aallon (2007, 167-168) mukaan asiakas odottaa, että myyjä palvelee juuri siinä kanavassa, jossa hänet kohdataan. Tapahtui tämä kohtaaminen sitten puhelimesta, sähköpostista tai kasvotusten, on myyjän vältettävä asiakkaan pompottamista viimeiseen asti. Vaikka asiakkaan kontaktoima myyjä joutuisi selvittämään asiaa usean organisaation sisäisen tahon kanssa, ei tästä tulisi asiakkaalle mainita ja tehdä siitä numeroa. Asiakkaan ei tulisi nähdä eroa asioidessaan organisaation eri henkilöiden tai toimipisteiden välillä, vaan toiminnan on oltava korkeasti tasalaatuista jatkuvasti ja kaikkialla. (Rubanovitsch & Aalto 2007, 167-168.)

Tästä aiheesta olemme keskustelleet työpaikassamme etenkin viime aikoina, sillä meillä on tullut eteen tilanteita, joissa asiakas kysyy uuden auton myyjältä käytettyä tai päinvastoin. Vastaavalla tavalla meillä on vielä yhteensä viittä eri merkkiä, joita myymme uutena. Tämä johtaa väistämättä tilanteeseen, jossa myyjältä kysytään autosta, joka ei ole hänen vahvuus-alueensa. Kuitenkin näissä tilanteissa myyjän tulee tarttua toimeen ja edetä myyntiprosessissa sen sijaan, että käskisi asiakkaan mennä toisen myyjän luo, joka tuntee tuotteen paremmin. Tämä luo asiakkaalle ikävän olon heti kättelyssä. Olemmekin panostaneet siihen, että kaikki myyjämme myyvät kaikkea. Toisin sanoen jokainen meistä myy kaikkia uusia automerkkejämme sekä vaihtoautoja. Tämä luo tietysti mahdollisuuksia myös meille myyjille, sillä pääsemme opettelemaan uutta ja saamme samalla enemmän kauppaa.

3.4 Viikko 4

Maanantai 21.2.

Viikko alkoi hiljaisesti, eikä yhteydenottoja ollut maanantainaamuna lainkaan. Katsoimme kollegoiden kanssa tyrmistyneinä sääennustetta, sillä tänä päiväksi oli luvattu valtava lumimyräkki 25 senttimetrin lumikertymällä. Iltapäivällä ennuste kävi toteen ja lunta alkoi sataa toden teolla. Teimme valmistautumiset tähän jo lähes rutiininomaisesti, eli siirsimme sisätiloihin niin monta autoa, kun pystyimme. Lisäksi pidimme huolen, että ajoväylät ovat autoista puhtaat, jotta aura-auto pääsee vetämään pihamme puhtaaksi yön aikana. Tällä kertaa emme

lähteneet siirtämään koko vaihtoautoriviämme, sillä luotimme tulevien plussakelien sulattavan lumen pois seuraavien viikkojen aikana. Näissä tilanteissa meidän täytyy vain muistaa ennakoida, kun saamme koeajovarauksen. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että kaivamme auton esiin hangesta ja viemme sen pesuun, jotta kaikki on valmista asiakkaan saapuessa paikalle. Lumitöissä kuluikin pitkälti koko päivä, eikä muuta tekemistä tälle päivälle juuri ollutkaan. Loppupäivästä käytin vielä aikaa avoimien tarjouksien läpisoittoon. Tämä on myynnissä ehdottoman tärkeää, jotta saadaan niitä kauppoja kiinni, joita asiakas ei ole ollut valmis tekemään heti.

Tiistai 22.2.

Tiistaina saavuin töihin lumikaaoksen keskelle. Lunta oli kertynyt lähemmäs 30 senttimetriä ympäri tonttia ja se tuntui hieman lannistavalta, sillä olimme juuri tehneet valtavan urakan Valtteri-myrskyn jäljiltä. Aamupäivä kuluikin hyvin pitkälti kulkureittejä ja ovien edustoja putsatessa. Tämän jälkeen tarkastin liiditilanteen ja poimin itselleni sen yhteydenoton, joka meille oli tullut. Tein asiakkaalle ripeästi tarjouksen ja soitin perään. Sain häneltä positiivisen vastaanoton ja asiakas ilmoittikin tulevansa koeajolle heti, kun se on hänen aikataulunsa puitteissa mahdollista. Kävin samalla vielä uudemman kerran läpi avoimet tarjoukset ja sain sitä kautta sovittua koeajon tälle iltapäivälle. Kohta toinen asiakas soittikin minulle, että hän haluaisi tulla hakemaan ostetun autonsa jo tänään huomisen sijasta, joten valmistelin auton luovutusta varten. Loppupäivästä tarkastelin vielä varastossamme olevien autojen myyntiaikoja ja sovimme toisen toimipisteemme kanssa varastonsiirroista. Näissä siirroissa pitkään meillä ollut auto menee toiseen toimipisteeseemme myytäväksi, joka on osoittautunut tehokkaaksi työkaluksi. Vaikka myisimme samaa autoa Espoossa tuloksetta, voi kyseinen yksilö mennä kaupaksi nopeastikin esimerkiksi Tampereen myymälästä.

Keskiviikko 23.2.

Aamu alkoi tuttuun tapaan sähköposteja ja liidejä läpi käydessä. Tarjouspyyntöjä oli tullut muutama kappale, joihin vastasimme nopeasti. Soitin jälleen avoimet tarjoukset läpi ja sainkin sovittua yhden kaupan. Kyseinen asiakas on käynyt meillä jo aiemmin koeajamassa auton, mutta nyt teimme suoraan kauppasopimuksen täysin sähköisesti. Lähetin siis asiakkaalle sopimukset digitaalisesti allekirjoitettavaksi ja sovimme samalla luovutuspäivän. Lounaan jälkeen yksi ostaja ilmaantui paikalle ja lähetin hänet koeajolle. Katsoin samaan aikaan hänen autonsa läpi ja luonnostelin hyvityshinnan valmiiksi. Koeajon jälkeen asiakas kuunteli ehdotukseni ja tarttui kauppaan nopeasti. Kaksi yhdelle päivälle on hiljaisessa nykytilanteessa hyvä suoritus, joten olen tyytyväinen tähän päivään. Loppupäivästä korjailin erästä kauppasopimusta, johon oli tullut virhe vaihtoauton vanhan velan suhteen. Haemme tämän loppuvelan rahoitusyhtiöiltä, mutta joskus tämä askel unohtuu ja tällöin teemme sopimukset uusiksi.

Onneksi sähköinen allekirjoitus auttaa tässäkin, joten asiakas ei joudu tulemaan paikan päälle sen vuoksi.

Torstai 24.2.

Tänään oli yllättävän hiljainen päivä. Rahoituskampanja on voimassa ensi maanantaihin asti, joten odotin kiireisempää päivää kampanjan lopun lähestyessä. Voikin hyvin olla, että järkyttävät uutiset Ukrainasta ovat vaikuttaneet myös asiakasmääriin. Meille oli tullut pari yhteydenottoa, joihin reagoitiin ja tehtiin tarjoukset autoista. Seuraavaksi oli vuorossa muutaman auton myyntikuvien otot ja myyntiin laitot. Pesusta oli tullut läpi kolme autoa valmiiksi, joten tähän vierähti mukavasti reilu tunti. Iltapäivästä silmäilin varastoa läpi ja sovimme yhden varastosiirron meiltä Koskeloon, sillä kyseinen auto oli ollut meillä jo toista kuukautta tuloksetta. Loppupäivä kuluikin siihen, että tankkasin autoja valmiiksi ja vein sisään tulleita vaihtoautoja pesijälle valmisteltavaksi.

Viikko 4 yhteenveto

Tämä viikko oli kaupallisesti aiempia parempi. Löysin myös hyvän tahtotilan kaupantekoon ja soitin todella aktiivisesti tarjouksia läpi. Sain viikon onnistumisista inspiraatiota tulevaan kuukauteen, joka alkaakin jo ensi tiistaina. Kokonaisuutena en ole helmikuuhun kovin tyytyväinen, sillä yhteensä kauppvoja on syntynyt tähän mennessä 9, joka on vaatimaton luku. Tavoitteena on 15 autoa ja siihen pyrinkin, vaikka se toisinaan tuntuukin haastavalta pienen varastomme vuoksi. Meillä on ollut noin 40 autoa kaupan, jolloin kahdella myyjällä on todella tekemistä tuon tavoitteen täyttämiseksi.

Tältä viikolta mieleeni jäi kampanjamme kautta rahoituksen merkitys. Rubanovitschin & Aallon (2005, 123-124) mukaan rahoitus mahdollistaa tai helpottaa asiakkaiden ostoja, jolloin myyjän tehtävänä on perustella rahoitus ja sen edut. Rahoitustarjonta on kasvanut merkittävästi ja sitä tarjoavat pankkien lisäksi monet yritykset. Rahoitusmahdollisuus helpottaa hintaneuvotteluja, sillä kaupanteossa voidaan tällöin keskittyä kuukausierään kokonaissumman sijasta. Rahoitus pelaa myös suurta roolia asiakastyytyväisyydessä, sillä asiakas saa tuotteen tai palvelun käyttöönsä, vaikka hänellä ei olisi halua tai kykyä maksaa sitä kerralla. Lisäksi rahoitus helpottaa lisämyyntiä, sillä lisäpalvelut ja -tuotteet saa myytyä mukaan kohtuullisella kuukausimaksulla. (Rubanovitsch & Aalto 2005, 123-124.)

Arjessamme rahoitus on todella suuri tekijä ja valtaosa kaupoista tehdäänkin sen avulla. Valtaosa asiakkaista ei olisi valmis sitoutumaan auton ostoon, mikäli se pitäisi maksaa kerralla. Kuukausittainen lyhennys sopii kuitenkin hyvin monelle ostajalle ja se onkin todella joustava tapa tehdä autonhankinta. Asiakkaalla onkin täysi vapaus valita kuukausierän suuruus ennalta

määrättyjen rajojen sisällä. Myös lisämyynti helpottuu rahoituskaupoissa, sillä monesti esimerkiksi lisäturvasopimus nostaa kuukausierää korkeintaan 10 € edestä. Lisäturva on vaihto-autoihin suunnattu sopimus, joka korvaa ostajalle korjauskuluja, mikäli autoon tulee teknisiä ongelmia sopimusaikana. Nämä sopimukset ovatkin suosittuja erityisesti rahoitetuissa kaupoissa edullisen kuukausimaksunsa vuoksi.

3.5 Viikko 5

Maanantai 28.2.

Viikko alkoi tutuissa merkeissä, eli tarjousten teolla ja autojen myyntiin siirrolla. Meille oli tullut uusiin autoihin aika reilusti vaihdokkeja, joita pääsimme nyt siirtämään myyntiin. Normaalisti vaihtoautojemme hintaluokka on välillä 10 000 € - 20 000 €, mutta nyt saimme useamman hintavamman auton. Kaikkia hintaluokkia kysytään liki yhtä paljon, joten on mukavaa vaihtelua saada myös hienompia autoja myyntiin. Käytettyjä myydessä saadaan sisään vanhempia autoja, kun taas uusia autoja myydessä saadaan huomattavasti uudempia vaihdokkeja.

Iltapäivä kului autojen kuvaamiseen, mallintamiseen sekä hintalappujen tekoon. Meillä on tällä hetkellä takapihallamme todella ahdasta johtuen runsaasta lumesta ja uusista autoista, jotka odottavat luovutusta. Toivottavasti nämä aurinkoiset kelit jatkuvat, niin pihamme sulaisi mahdollisimman nopeasti vapauttaen samalla pysäköintipaikkoja.

Tiistai 1.3.

Tänään tapahtui suuria. Kuulin, että kaksi myyjäämme lopettaa ja siirtyy muualle töihin. Molemmat olivat uusien autojen myyjiä, joten tämä johti siihen, että meitä myyjiä on talossa enää neljä. Tämä vaikuttaa väistämättä sekä minun että vaihtoautokollegani työhön ja siirryimme molemmat uusien puolelle välittömästi. Jatkossa myyn siis kaikkia uusia autojamme sekä siinä ohessa käytettyjä autoja. Tilanne tuntuu todella erikoiselta, sillä siitä on jo yli vuosi, kun viimeksi myin lähtökohtaisesti uusia autoja. Alkusokin jälkeen tunsin tyytyväisyyttä, sillä tämä on kaupallisesti loistava tilanne. Saan myydä uusia ja käytettyjä täyspäiväisesti ja maksimoin samalla myyntien määrän. Tämä luonnollisesti vaatii minulta entistä enemmän, jotta jaksan painaa töitä päivästä toiseen. En ole siitä kuitenkaan huolissani, sillä pitkät päivät tarkoittavat myös väistämättä parempaa tiliä.

Päivän askareet olivatkin istumapaikkani siirtäminen vaihtoautojen puolelta uusien myymälään, johon kuluikin yllättävän pitkä aika. Loppupäivästä pääsin tekemään ensimmäiset tarjoukset uusista autoista, joista sovimme asiakkaiden kanssa jo seuraavatkin tapaamiset. Minun on nyt hieman totuteltava siihen, etteivät uusien autojen ostajat tee ostopäätöstään yhtä

helposti heti, kuin vaihtoautojen ostajat. Tarkemmin ajateltuna on tässä aika monta muuta-kin totuteltavaa asiaa, mutta kaiken kaikkiaan olen tilanteeseen tyytyväinen.

Keskiviikko 2.3.

Päivä alkoi uusien autojen liidien tarkistamisella, joka olikin melkoinen työmaa. Olen tottunut vaihtoautojen puolella siihen, että yhteydenottoja on melko vähän päivittäin. Nyt niitä oli kuitenkin lähemmäs 20, joten hommaa riitti neljälle hengelle. Minun täytyy tehdä aika paljon selvitystyötä ennakkoon, jotta osaan kertoa asiakkaille automalleista, joita en ole ennen myynyt. Lisäksi asiakkailta on toistuvasti sellaisia kysymyksiä autoista, joihin en heti tiedä vastausta, vaan joudun selvittämään nekin erikseen. Tämä on pitkästä ajasta virkistävää, sillä olen jo tovin ollut mukavuusalueellani. Tässä tilanteessa pääsen oppimaan uutta täysin uudella tahdilla. Iltapäivään mennessä olin saanut yhteydenotot selätettyä ja vastasin seuraavaksi vaihtoautopuolen puheluihin. Eräs asiakas kävikin katsomassa ja koeajamassa autoa, mutta emme päässeet vielä kaupolle asti.

Loppupäivän tein tuotekoulutuksia ja rahoituslaitosten verkkokoulutuksia liittyen rahanpesun estämiseen ja GDPR-säädäntöön. Huomasin, että olin päivän päätteeksi poikkeuksellisen väsynyt ja päätäkin särki hieman. Tämä on minusta hyvä merkki siitä, että uutta asiaa tulee opittua hurjalla tahdilla. Huomenna on vuorossa yhteydenottoja koskien uutta Renaultin täyssähköistä Megane Electric -mallia, joista olemme kuulemma saamassa suuren määrän kyselyitä.

Torstai 3.3.

Aamu alkoi yhteydenottojen purkamisella ja soitin asiakkaita läpi. Sainkin sovittua useamman tapaamisen, mutta ne menevät valitettavasti kesäkuulle asti, sillä saamme vasta silloin ensimmäisen Renault Megane -esittelyautomme liikkeeseen. Seuraavaksi soitinkin maahantuontiin ja pyysin toimitusaikataulukoita sekä palkkiolistoja. Huvittavaa myydä tuotteita, joista en tiedä edes toimitusaikoja tai katteita. Katsoin netistä auton teknisiä tietoja sekä luin muutama arvostelun lehdestä saadakseni jonkinlaisen kuvan tuotteesta. Asiakkailta on kuitenkin poikkeuksetta kysymyksiä autosta kuin autosta, joten tuotetuntemus on todella tärkeää kaupanteon kannalta.

Iltapäivällä keskityin hetkeksi vaihtoautoihin ja asiakas saapui sovitusti koeajolle. Päästin hänet ajamaan ja kuvasin sillä välin autoja, jotta saan siirrettyä ne myyntiin. Huomaan töiden kasaantuvan nopeasti, kun tehtävien asioiden listalle on pompannut myös uusien autojen myynti kaikessa loistossaan. Tuntuu, ettei vuorokaudessa ole riittävästi tunteja kaikkien työasioiden moitteettomaan hoitamiseen. Kohta asiakas tuli takaisin koeajolta ja esitin hänelle tarjouksen rahoitusratkaisun kera, jonka jälkeen ehdotin kauppoja. Ja kaupathan siitä tuli. Kyseisessä tilanteessa huomasin empiväni pienen hetken, sillä asiakas ei sanonut mitään tarjouksen kuultuaan. Päätin kuitenkin kysyä ratkaisevan kysymyksen ja se kannatti jälleen.

Kauppojen päättäminen tuntuu toisinaan ajatuksena hankalalta, mutta ei se lopulta kovin vaikeaa ole, kun kaikki palaset osuvat kohdalleen.

Perjantai 4.3.

Aamu alkoi taas liidien työstämisellä. Meillä alkoi juuri Renault Trafic -pakettiautoista kova kampanja ja kysyntä nostaa päätään sen mukaisesti. Minulla meni tovi opetella kampanjan sisältö ennen kuin pääsin tekemään asiakkaille tarjouksia, sillä kampanjaohjeistus oli valitettavasti todella puutteellista. Onneksi tiesin kenelle soittaa, joten sain vastaukset melko nopeasti. Seuraavaksi soitin asiakasyrityksille ja kävin nopeasti asiani läpi, jonka jälkeen lähetin asiakkaille tarjoukset sähköpostitse. Erityisesti yritysasiakkaat ovat monesti todella kiireisiä, jolloin pyrin olemaan puhelimessa todella tehokas ja lähettämään tarjouksen heti perään. Kuka tahansa arvostaa nopeita vastauksia mutta koen, että näissä tapauksissa se on erityisen tärkeää.

Seuraavaksi kävin vielä läpi liidiboksia ja perkasin kaikki vanhat yhteydenotot, joihin kollegat eivät olleet ehtineet vielä reagoida. Vaikka liidit happanevat nopeasti, niin monet kuitenkin arvostavat vastauksen saamista. Sitä paitsi vastaamatta jättäminen ei ole myyntityössä vaihtoehto, kun on ostavista asiakkaista kysymys. Edellä mainitut työt veivät yllättävän paljon aikaa ja kello olikin jo viisi, kun olin valmis. Hetken olinkin tyytyväinen, kunnes muistin, että kaikki uudet vaihtootot ovat edelleen kuvaamatta. Kävin suoraan niiden kimppuun ja siinä se koko päivä olikin jo paketissa. Tämä päivä meni todella nopeasti ja koin saaneeni paljon aikaa, vaikkei varsinaisia kauppvoja vielä tullutkaan, vaan työt olivat pitkälti pohjatöitä kaupantekoa varten. Toivotaan, että huomenna tulee runsaasti asiakkaita paikan päälle.

Lauantai 5.3.

Lauantai lähti liikkeelle todella verkkaisesti. Istuin käytännössä ensimmäiset kaksi tuntia ilman yhtäkään asiakasta, vaikka odotusarvo oli, että tämä olisi ollut suhteellisen kiireinen päivä. Keskipäivän jälkeen paikalle saapui asiakas, joka oli kiinnostunut koeajamaan kaksi eri sähköautomallia. Hän koeajoi mallit ja ehdotin tarjousta, josta asiakas kieltäytyi kohteliaasti. En ehtinyt kauaa nuolla näppejäni, kun toinen asiakas saapui mukanaan auto, jonka halusi myydä meille. Katsoin auton läpi ja koeajoin sen, jonka jälkeen ehdotin ostohintaa. Hetken tuumattuaan asiakas suostui kauppoihin ja tein ostosopimuksen autosta. Loppupäivä kuluikin jäiden poltteluun, sillä paikalle ei tullut enää muita asiakkaita. Kaiken kaikkiaan turhauttava päivä, mutta isossa kuvassa näitä tulee vastaan aina silloin tällöin.

Viikko 5 yhteenveto

Kulunut viikko on ollut mullistava. Toimenkuva ja jokapäiväinen työskentely on muuttunut niin radikaalisti, että olen jopa pohtinut opinnäytetyöni otsikointia uudelleen. Huomasin

välittömästi, että uusien autojen myyntitehtävät toivat päiviin runsaasti sisältöä, jopa siinä määrin, etten ole ehtinyt enää hoitamaan vaihtoautoihin liittyviä velvollisuuksiani kunnia-kaasti. Erityisesti loppuviikosta liidejä tuli meille niin vauhdikkaasti, ettemme neljästään ehtineet hoitamaan kaikkia, vaan osa asiakkaista joutui odottamaan jopa kaksi päivää vastausta meiltä. Teemme kaikkemme, jotta tilanne paranisi asiakkaiden näkökulmasta, mutta jo lauantaina oli nähtävissä liidien määrän raju kasvu. Tämä on tottakai positiivinen ongelma, mutta ongelma kuitenkin yrityksen asiakastytyväisyyden näkökulmasta.

Viikon teemana käsittelen yhtä myyjän jaloa taitoa, joka on kuunteleminen. Bettgerin (1953, 126-131) mukaan kuunteleminen on äärimmäisen arvokas taito, jolla osoitetaan asiakkaalle, että myyjä on vilpittömästi kiinnostunut asiakkaan puheista. Tällä asiakas saa myyjältä tarkkaavaisuutta ja arvonantoa, jota jokainen ostaja osaa arvostaa. Bettger kehottaa aina katsomaan asiakasta silmiin ja seurata hänen sanomisiaan tarkkaavaisesti ja kiinnostuneesti. Myyjän on hyvä esittää muutama kysymys ja odottaa kärsivällisesti vastausta. Kun asiakkaan vastauksen kuuntelee tarkasti, saa myyjä siitä itselleen arvokasta tietoa ja pystyy näin esittämään ostajalle optimaalisen ratkaisun. (Bettger 1953, 126-131.)

Olen huomannut näitä samoja asioita jokapäiväisessä työssäni, jonka ansiosta olen alkanut toimimaan Bettgerin oppien mukaisesti. Kun asiakkaalle esittää pari hienovaraista kysymystä ja sen jälkeen kuuntelee tarkasti, saan myyjänä monesti tärkeää tietoa kaupanteon kannalta. Monesti asiakkaat kertovat, minkä ongelman toivovat ratkaisevansa auton hankinnalla tai jopa mainitsevat huolistaan liittyen raha-asioihin tai auton luotettavuuteen, jolloin osaan reagoida oikealla tavalla tilanteeseen tarjoamalla esimerkiksi rahoitusta tai vaihtoautoturvaa. Koen, että kuunteleminen on aina tehokas myyntitapa, kun sitä käyttää terveessä suhteessa. Aion vastaisuudessakin kiinnittää erityistä huomiota siihen, että osaan kuunnella asiakasta. Kehittämisen varaa löytyy kohdallani katsekontaktin ja näkyvän kiinnostuksen näyttämisenä, johon tulenkin panostamaan vastaisuudessa.

3.6 Viikko 6

Maanantai 7.3.

Aamu alkoi todella kiireisissä tunnelmissa. Meille oli tullut viikonlopun aikana pitkälti yli 20 liidiä, joita lähdimme purkamaan yhdessä myyntitiimin kanssa. Jokaiselle myyjälle tuli tasaiseen tahtiin myös asiakkaita paikalle, joka hidasti yhteydenottoihin vastaamista. Näissä tilanteissa on muistettava, että kaupat tehdään ensin ja sitten vasta hoidetaan kaikki muu. Minulle tulikin asiakas paikalle, joka oli ajanut autoa viime viikolla ja ilmoitti ostavansa sen. Kävin ostajan kanssa läpi auton omistamisen käytännöt Suomessa, sillä hän ei ollut ennen ostanut autoa maassamme. Kaiken kaikkiaan tähän meni melkein kolme tuntia, mutta asiakaspalveluun tulee panostaa.

Seuraavaksi soitin asiakkaalle pakettiautosta, josta tein tarjouksen perjantaina. Hän ilmoitti tulevansa kaupolle. Iltapäivällä suoritin vielä yhden kaupan, jossa myin erään vaihtoautomme Tampereelle etäkauppana. Sain hoidettua etäkaupan papereineen vain puolessa tunnissa, jonka jälkeen pakettiauton ostaja saapui paikalle tekemään tilauspapereita. Loppupäivän soitin liidejä läpi niin nopeasti kuin pystyin. Päivä oli todella hektinen, mutta palkitseva. Kaikkiin kolme kauppa ja tämä oli vasta alkusoittoa tälle viikolle. Uskon, että tästä tulee vuoden kaupallisin kuukausi!

Tiistai 8.3.

Aamu alkoi yllättävän rauhallisissa merkeissä ottaen huomioon eilisen kiireen. Tätä ei kuitenkaan kestänyt kauaa, sillä meille tuli nopeaa tahtia yhteydenottoja eri autoista ja vastailimme niihin mahdollisimman nopeasti. On ollut mielenkiintoista huomata, että vaihtoautoistakin tulee nyt aiempaa enemmän liidejä, kun myyjiäkin on puolet vähemmän. Tämä on tietysti positiivinen asia, mutta meillä on todella vaikeuksia hoitaa liidit laadukkaasti. Neljä myyjää on pieni miehitys, joka toimii kyllä jokapäiväisessä tekemisessä, mutta heikkoutena on erikoistilanteet, kuten vapaapäivät tai sairauslomat, jolloin meitä on yksinkertaisesti liian vähän. Meillä on parhaillaan rekrytointi auki ja toivoisinkin saavamme yhden myyjän lisää tätä painetta helpottamaan.

Iltapäivällä meillä oli myyntipalaveri, johon osallistui myyjien lisäksi myös autosihteeri. Agendalla oli uusien autojen varusteluprosessi sekä kauppasopimusten yksityiskohdat. Tämä oli ensimmäinen kerta, kun mukana oli myös autosihteeri. Sovimme tekevämme näin jatkossakin, sillä myynnin ja autosihteereiden yhteistyön kehittäminen on huomattavasti tehokkaampaa, kun kaikki osapuolet ovat paikalla. Palaverin jälkeen palasimme sorvin ääreen ja loppupäivän juoksin koeajojen, tarjousten ja kuvausten perässä.

Keskiviikko 9.3.

Päivä lähti käyntiin tolkkuttomalla liidimäärällä, joka alkaa olla meille uusi normaali. Yhteydenottoja tulee runsaasti erityisesti uusista automalleista, jotka ovat joko täyssähköjä tai laadattavia hybridautoja. Olin ollut jo niin kauan käytettyjen myyjänä, että tietämykseni sähköautoista puhumattakaan sähköautoilusta on huonolla tasolla. Tämä hankaloittaa kauppojen tekemistä, sillä en osaa vastata kaikkiin asiakkaiden kysymyksiin, vaan näytän tilanteessa melko tietämättömältä. Uskon tilanteen korjaantuvan ajan kanssa, vaikka se tuntuukin alkuun hankalalta ja paikoitellen jopa nololta.

Iltapäivällä pääsin taas tutumpiin hommiin eli vaihtoautojen myyntiin. Kaksi koeajajaa tuli paikalle ja päästin heidät ajolle, jonka jälkeen valmistelin tarjoukset autoista. Mukavuusalueella olo tuntui hyvältä ja sainkin molemmat autot myytyä asiakkaille. Papereiden tekemisessä ja autojen luovuttamisessa vierähtikin sitten loppupäivä.

Torstai 10.3.

Vapaalla

Perjantai 11.3.

Odotin kiireistä päivää enkä joutunut pettymään. Yhteydenottoja tulee tällä hetkellä tulvaksi asti, emmekä ehdi mitenkään vastaamaan kaikille ilman viiveitä. Tähän kun lisätään päälle nykyisten tarjousten hallinta, asiakkaiden sähköpostikyselyihin ja puheluihin vastaaminen sekä myymälän arkiset toiminnot, niin ei ole liioittelua todeta, että kohta ollaan pulassa. Kiire on aina positiivinen ilmiö myynnissä, mutta tällä hetkellä olemme ääri rajoilla. Työstin koko aamu- ja iltapäivän yhteydenottoja sekä vastailin puhelimeen. Asiat koskivat kaikkea reklamaatiosta huoltoväleihin. Työnteko myös keskeytyi jatkuvasti, sillä asiakkaita pyöri myymälässä ja kollegoilla on toistuvasti kysymyksiä käytännön asioista. Yleensä toimintani on siistiä ja hyvin organisoitua, mutta tällä hetkellä huomaan keskittymiseni herpaantuvan. Ensimmäinen merkki ylikuormituksesta on keskittymisvaikeudet ja jopa hetkellinen kyynisyys kaupantekoon. Viikonloppu tulee todella hyvään saumaan, jotta saan palata töihin maanantaina levänneenä ja rentoutuneena.

Loppupäivästä pyhitin hetken vaihtoautotehtäviini, jotka ovat jääneet valitettavan vähälle huomiolle. Kuvasin pari autoa ja siirsin ne myyntiin, jonka jälkeen järjestelin pihaamme hie- man paremmaksi. Meillä on valtavia lammikoita ympäri tonttia, joiden yli ei pian uskalla au- tolla ajaa korkeiden jääkynnysten vuoksi. Tilasimmekin kaivinkoneen tänne maanantaiksi, jotta saamme nuo lätäköt tasoitettua. Toimenpide tulee parantamaan asiakastyytyväisyyttä huomattavasti, sillä meille tulee paljon valituksia pihaamme kunnosta. Onneksi ensiviikolla on luvassa aurinkoiset plussakelit, jotka sulattavat pihaamme entistä aukinaisemmaksi.

Viikko 6 yhteenveto

Tämä viikko oli ensimmäinen, jonka suoritimme alusta loppuun neljän myyjän voimin. Olen joutunut opiskelemaan töiden ohella paljon uutta asiaa selviytyäkseen arkisista myyntitöistä ja se on osoittautunut kuormittavaksi. Kun on tottunut myymään pelkästään käytettyjä au- toja, niin sopeutuminen uusien myyntiin vie oman aikansa. En ole kuitenkaan missään nimessä tilanteeseen pettynyt, sillä tulen saamaan väistämättä enemmän kauppaa ja sitä kautta palk- kaa. Tällä hetkellä suurin haaste on miehitys, sillä meille tulee jatkuvasti yhteydenottoja niin paljon, ettemme ehdi vastaamaan niihin ajoissa. Tämä aiheuttaa tyytymättömyyttä asiak- kaissa ja tilanne turhauttaa meitä myyjiäkin, sillä emme pysty hoitamaan töitämme niin hyvin kuin haluaisimme. Toivon mukaan saamme rekrytoitua hyvän tekijän auttamaan tiimiä koh- tuullisen nopeasti.

Viikon teemana käsittelen reklamaatioita. Balacin (2009, 96-97) mukaan reklamaatioilta ei voida koskaan välttyä, vaan ne ovat osa liiketoimintaa. Reklamaatiot voivat koskea muun muassa tuotetta, toimitusta, laskutusta tai palvelua. Asiakkaan kannalta tärkeintä on se, miten valitus hoidetaan yrityksen toimesta. Tehokkaasti reklamaatiot hoitava myyjä auttaa asiakasta ja kasvattaa luottamusta, joka vuorostaan parantaa tulevaisuuden kaupantekoa. (Balac 2009, 96-97.)

Reklamaatiot ovat osa automyyjän arkea ja niitä tulee vastaan aina silloin tällöin. Itse hoidin reklamaatiotapauksen tällä viikolla, kun asiakas soitti minulle ja kertoi autossa olevan vikaa. Auto oli luovutettu neljä kuukautta sitten, joten kyseinen virhe olisi pitänyt tulla ilmi välittömästi. Asiakas oli kuitenkin pettynyt, joten ehdotin korjaukselle kulujakoa, jossa me makamme puolet työstä ja asiakas loput. Ostaja suostui ehdotukseeni ja hän oli tapauksen päätteeksi hyvin tyytyväinen, vaikka reklamaation alkuvaiheessa asiakas olikin kiukkuinen. Pyrimme aina hoitamaan valitukset nopeasti ja reilusti, jotta asiakastyytyväisyys säilyy ja ostajat ovat valmiita asioimaan meillä toistekin. Meillä onkin ollut tapauksia, joissa valitus on päättynyt uusiin kaappoihin. Kuitenkin joskus tulee eteen reklamaatioita, joissa meidän kohtuullinen ehdotuksemme ei kelpaa asiakkaalle, jolloin pyydämme asiakasta kääntymään kuluttajariitalautakunnan puoleen. Toimimme sitten lautakunnan suosituksen mukaan, kun sellaisen saamme. Monesti lautakunnan puoleen kääntyminen on meille hyvä asia, sillä joskus asiakkaidenkin kulunäkemykset ovat kohtuuttomia.

3.7 Viikko 7

Maanantai 14.3.

Viikon alku oli yhtä hektinen kuin odotinkin. Yhteydenottoja oli tullut viikonlopun aikana yli 40, emmekä ehtineet päivän aikana juurikaan niitä hoitaa, sillä jokaisella myyjällä meni tämä päivä viime viikkoisten asioiden hoitamiseen. Olin saanut aamulla vaihtoautopäälliköltä viestiä koskien vaihtoautojamme, jotka ovat jääneet roikkumaan tontille sen sijaan, että ne olisivat jo myynnissä. Jouduin sysäämään muut työt sivuun kuvatakseni kyseiset autot, jotta ne taas saadaan mahdollisimman nopeasti myyntiin. Tällä hetkellä on ongelmallista käyttää aikaa vaihtoauto puolen tehtäviin, sillä uusien autojen myyntitehtävät kasaantuvat välittömästi. Toisaalta vaihtoauto puolen tehtävätkin on suoritettava. Loppukuusta meillä on tulossa kaiken lisäksi Hullut Päivät -kampanja, joka on Stockmannin brändin alla suoritettava myyntitapah-tuma. Jokaisena vuotena tuo on ollut todella kiireinen kaksiviikkoinen, ja tämän johdosta olemmekin valmiiksi hieman epäileväisiä arjen sujuvuuden suhteen. Liiallinen kiire tekee huo-noa kaupanteolle, sillä kaikki käynnissä olevat tehtävät keskeytyvät jatkuvasti. Teen päivän aikana hinnoitteluja, tarjouksia ja koeajovarauksia, jotka hukkuvat aina uuden kiireisemmän tehtävän alle. Toivottavasti pahin hellittää kohta ja saamme taas tehdä työtämme laadukkaasti tämänhetkisen roiskimisen sijasta.

Tiistai 15.3.

Tämä päivä jatkui eilisen teeman mukaisesti. Tartuin liideihin kiinni heti aamusta ja niiden parissa kuluikin käytännössä koko päivä. Tein koeajovarauksia, tarjouksia sekä vastailin tiedusteluihin toimitusajoista. Sain iltapäivällä jälleen viestiä vaihtoautoista, jotka kaipaisivat huomiota. Tarkoitus olisi saada nämä autot myyntiin ja vastaavasti loput huutokauppaan saadaksemme niistä mahdollisimman nopeasti yhtiön varat irti. Samalla tontiltamme vapautuisi rutkasti pysäköintitilaa, jota ei tällä hetkellä juuri ole. Jouduin jättämään vaihtoautovastuut vielä huomiseksi, sillä olin koko päivän kiinni yhteydenottojen ja asiakkaiden kanssa. Tein iltapäivällä ensimmäisiä tarjouksia uudesta Hyundai Ioniq 5 -sähköautosta ja ilokseni huomasin sen olevan yllättävän helppoa, josta saan kiittää opiskeluintoani auton suhteen.

Loppupäivän sain tehdä perinteisempää autokauppaa, kun asiakkaita kävi koeajolla ja hinnoittelin samalla heidän vaihtoautonsa. Asiakkaiden palatessa koeajolta minulla on valmiina tarjous yksityiskohtineen valmiina ja voin kertoa välirahan välittömästi. Valitettavasti en saanut vielä sovittua uusia tilauksia, mutta eiköhän niitä kohta ala tulla, kunhan muistan soittaa aktiivisesti perään ja kysyä kauppaa.

Keskiviikko 16.3.

Aamupäivä meni tuttuun tapaan liidien kanssa painimisessa. Yhteydenottoja tulee tasaista vauhtia jokaiselle merkille, mutta kuitenkin selvästi eniten Hyundaille. Varasin koeajoja, tuote-esittelyaikoja sekä tein tarjouksia. Kävin hakemassa lounaan yhteydessä erään paketti-auton Koskelon toimipisteestä, sillä asiakas haluaa sellaista koeajaa ennen tilausta, mutta meillä ei Niittykummussa vastaavaa autoa ole. Sähköautojen kysyntä on kasvanut selvästi, mutta globaalin komponenttipulan takia toimitusajat venyvät pitkiksi. Meidän tapauksemme se joko pidentää toimitusaikaa jopa vuoteen tai vaihtoehtoisesti saamme tehtaalta autoja ilman tiettyjä varusteita. Tyypillisesti nämä tuotantorajoitukset koskevat esimerkiksi sähkötoimisia takaluukkuja, langattomia puhelimen latureita tai mukautuvia vakionopeuden säätimiä. Moni asiakas onkin ollut pahoillaan tilanteesta, mutta sille emme valitettavasti voi mitään tällä hetkellä. Joillakin kilpailijoilla tilanne toimitusaikojen suhteen on vieläkin huonompi Ukrainan tilanteen vuoksi, joka vaikuttaa autoteollisuuteenkin todella laajasti.

Loppupäivästä tein vaihtoautoista tarjouksia ja kuvasin useamman auton myyntiin. En ole vielä ehtinyt laittamaan huutokauppa-autoja eteenpäin, sillä ne jäävät valitettavasti prioriteettilistan viimeiseksi. Pyrin viimeistään ensi viikolla saamaan ne kaupaksi.

Torstai 19.3

Tämä päivä muistutti kovasti edeltäviään. Teimme myyntitiimin kanssa liidejä koko päivän ja hoidimme samalla koeajoja sekä tarjouksia. Olemme keskustelleet keskenämme siitä, ettei meillä ole riittävästi aikaa laadukkaaseen myyntiin tällä hetkellä tiimimme pienen koon vuoksi. Tästä syystä meillä menee runsaasti aikaa yhteydenottojen hoitamiseen, mutta itse myyntityö jää valitettavasti vähälle huomiolle, joka johtaa huonoon kauppavolyymiin. Tänään oli siinä mielessä poikkeuksellinen päivä, että saimme huomattavasti enemmän soittoja asiakailta kuin yleensä. Tavallisesti saamme soitella asiakkaille päin sopiaksemme koeajoja tai tarjouksia, joten tämä oli virkistävää vaihtelua. Huomenna minulla on uuden Dacia Joggerin tuotekoulutus maahantuonnissa, joten valmistauduin siihenkin etukäteen lukemalla hieman lisää tuotteesta.

Iltapäivällä meille saapui useampi asiakas kyselemään vaihtoautoja. Tämä on tervetullutta vaihtelua uuden kaupalle, sillä käytettyjen myyminen on mukavan virtaviivaista. Tuote on sellainen kuin se on, eikä toista samanlaista ole. Ostopäätös syntyy yleensä nopeasti ja auton laskutus tapahtuu välittömästi sen sijaan, että saamme kaupoista rahat puolen vuoden päästä. Tällä kertaa en saanut sovittua kauppvoja heti, vaan ostajat jäivät vielä miettimään asiaa huomiseen.

Perjantai 18.3.

Tämä päivä meni tuotekoulutuksessa. Uutuustuote on järkevästi hinnoiteltu ja varusteiltaan kattava 7-paikkainen henkilöauto Dacia Jogger. Dacian ajatusmaailma on tehdä edullisia ja nykyaikaisia autoja hintatietoisille kuluttajille. Miksi ostaisi käytetyn, kun uuden saa samaan hintaan ja 3 vuoden takuulla? Auto oli odotusten mukainen - selkeä käyttöauto hyvillä varusteilla ja edullisella hinnalla. Kun 7-paikkainen auto hyvällä varustetasolla kustantaa 22 000 € on odotettavissa suurta kysyntää. Olemmekin saaneet jo valmiiksi yhteydenottoja autosta ja kun saamme oman esittelyautomme tämän kuun lopulla, tulen soittamaan kaikille ostajille, että auto on nyt ajettavissa. Uskon tuotteen kaupallisuuteen!

Lauantai 19.3.

Yksi myyjistämme lopetti eilen ja koeajan vuoksi irtisanomisaikaa ei ollut. Tämä oli meille takaisu, sillä olemme saamassa ensi viikolla vahvistuksia ja sen oli määrä tasata tilanne. Nyt saamme yhden, mutta meitä on edelleen liian vähän. Hetken näytti jo siltä, että joudun olemaan lauantaina yksin, jonka vuoksi kysyin myyntipäällikköä apuun. Onneksi hän suostui tulemaan vapaapäivänään auttamaan, sillä olisin ollut muuten todella pulassa tänään. Liidimäärä on pysynyt korkealla ja asiakkaita käy myös paikan päällä runsaasti. On teoriassa helppoa hallinnoida asiakasvirtaa sopimalla tapaamisia ostajien kanssa, mutta aikataulullisia haasteita synnyttää asiakkaat, jotka ilmestyvät paikalle odottamatta. Tänäänkin tilanne oli tämänkaltaisen ja palvelinkin asiakkaita taukoamatta avaamisesta aina sulkemisaikaan asti. Olin ajatellut tekeväni rästiin jääneitä liidejä tänään, mutta se jäi haaveeksi.

Kiinnitin huomiota siihen, että liikenteessä oli tänään poikkeuksellisen paljon työsuhdeautoilijoita, jotka etsivät uutta leasingautoa itselleen. Heidän kiinnostuksensa kohdistuu tällä hetkellä odotetusti sähköautoihin sekä lataushybrideihin, sillä vähäpäästöisten autojen verotusarvot ovat keventyneet 85 eurolla vuoden alusta alkaen autoissa, joiden hiilidioksidipäästöt ovat 1-100 g/km. Täyssähköautojen vastaava verotusarvon alennus on 170 € (Autoalan tiedotuskeskus, 2021). Joka autonvalmistajalla alkaa olla sähköistetty mallisto, joten tämä lisää tuotteidemme kysyntää mukavasti. Työsuhdeautoilijoiden palvelu tuo myös kaivattua vaihtelua työhön, sillä kokonaishintojen sijaan keskitytään verotusarvoihin, päästöihin sekä niiden yhdistämiseen käyttäjälle sopivaan autoon. Oikeanlaisen auton löydyttyä laadin siitä tarjouksen, jonka lähetän edelleen leasingyhtiölle, joka sitten laskee autosta tarjouksen asiakasyritykselle. Oikeastaan myyjiä on siis kaksi, minä sekä leasingyhtiö. Yrityksen päädyttyä meihin saamme molemmat kaupan, ja asiakas vuorostaan saa uuden leasingauton.

Loppupäivästä palvelin asiakkaita käytettyjen autojen kanssa ja sainkin yhden menemään kaupaksi. Asiakkaalla oli hieman haastava aikataulu, jonka johdosta hän pääsi paikalle puoli kolme. Haistettuani kaupan en laske minuutteja, joten jäin ylitöihin neljään asti, kunnes asiakas pääsi lähtemään uudella autollaan kotiin. Näissä tilanteissa erityisen mukavaa on, kun asiakkaan kanssa kemiaa kohtaa ja saadaan aikaiseksi aidosti hauska kauppatapahtuma.

Viikko 7 yhteenveto

Tämä viikko oli tähän mennessä kevään hektisin. Olemme tällä hetkellä tilanteessa, jossa emme ehdi hoitaa kaikkia yhteydenottoja laadusta tinkimättä. Tulemme saamaan tulevilla viikoilla apua, sillä meille siirtyy yhdestä toimipisteestämme automyyjä ja toisesta myyntiavustaja, jonka lisäksi meillä aloittaa huhtikuun alussa uusi myyjä. Jokainen käsipari tulee tarpeeseen, jotta pystymme reagoimaan asiakkaiden tarpeisiin riittävällä nopeudella. Lisäapu tulee erityisen osuvaan saumaan, sillä meillä alkaa kuun lopussa jokakeväinen Hullut Päivät -kampanja, jossa Peugeot ja Citroen ovat puolivuositain mukana. Kampanja on purrut suureen yleisöön hyvin ja olemmekin aina kyseisen viikon ajan ääri rajoilla jaksamisemme kanssa. Valitsevasta työtilanteesta tulee olla myös iloinen, sillä suuri kysyntä on myyjälle todella kova juttu. Toisinaan ajattelenkin, että kuka nyt provisiopalkalla kiirettä pelkää. Täytyy vain muistaa pitää omasta jaksamisesta huolta.

Tämän viikon teemaksi nostan esille työhyvinvoinnin ja psykososiaalisen kuormituksen. Työturvallisuuskeskuksen mukaan psykososiaalisilla kuormitustekijöillä tarkoitetaan toimenkuvan, työn suunnittelun ja mitoituksen, työn johtamisen, työyhteisön sekä työympäristön piirteitä tai ominaisuuksia, joilla on vaikutusta työntekijään. Kuormituksen tekijöitä ilmenee kaikilla työpaikoilla ja toimialoilla niiden kokoon katsomatta. Psykkiset kuormitustekijät ovat asioita, joiden takia syntyy ristiriita työn voimavarojen ja vaatimusten välillä. Näitä ovat muun muassa jatkuvat muutokset ja epävarmuus, työn huono laatu aikataulupaineiden takia, työn

ja vapaa-ajan rajan häilyminen sekä jatkuvat työn keskeytykset. Lisäksi on sosiaalisia kuormitustekijöitä, joihin lukeutuvat esimerkiksi työyhteisön ongelmat, vaikeat asiakaskohtaukset, huono tiedonkulku sekä työn organisoimisen haasteet. Työhön liittyy myös positiivisia puolia, joita kutsutaan voimavaroiksi. Näihin lukeutuvat muun muassa työn palkitsevuus, merkityksellisyys sekä arvostus. Vastuu kuormituksen hallinnasta kuuluu työnantajalle, jonka tehtävänä on tunnistaa ja puuttua kuormitustekijöihin. Työnantajalla tulee olla käytössään työkaluja, joiden avulla kuormitustekijöitä voidaan tunnistaa, arvioida sekä seurata. Näihin työkaluihin kuuluvat esimerkiksi työtyytyväisyyskysely ja kehityskeskustelu. Työnantajan tulisi pitää huoli, ettei työ kuormita kohtuuttomasti ja jatkuvasti tekijöitään esimiehet mukaan lukien. (Työturvallisuuskeskus 2022.)

Olen viime aikoina kiinnittänyt huomiota työn kuormitukseen. Huomaan olevani ylitöissä päivittäin, nukun tavallista vähemmän ja joskus havahdun siihen, että ajattelen tekemättömiä töitä iltaisin. Tämä on asia, johon minun täytyy kiinnittää huomiota jatkossa ja tehdä muutoksia. Minusta on hyväksyttävää kuormittua hieman yli kantokyvyn niin kauan, kun se on lyhytaikaista ja olosuhteiden puolesta kannattavaa. Olen asennoitunut painamaan seuraavat pari viikkoa vielä lujaa, mutta sen jälkeen on aika rauhoittua, jotta voin turvata oman hyvinvointini. Koenkin myyntityön yhdeksi suurimmaksi haasteeksi tasapainon löytämisen työn ja vapaa-ajan välillä.

3.8 Viikko 8

Maanantai 21.3.

Tämä päivä meni uuden normaalin mukaisesti, eli yhteydenottoja oli tullut runsaasti. Meitä oli tänään töissä vain kaksi myyjää, joten kiirettä riitti heti aamusta iltaan. Asiakkaita kävi sekä uusien että käytettyjen autojen perässä ja tein tänään ensimmäistä kertaa leasingtarjouksia uuden yhteistyökumppanimme Järvileasingin avulla. Sain iltapäivällä yhden uuden auton tilauksen ja asiakas kävi paikan päällä tekemässä tilaussopimuksen. Loppupäivästä sain vielä toisen uuden auton tilauksen, jonka viimeistely jäi tosin kesken johtuen asiakkaan keskeneräisestä myyntiprosessista koskien hänen nykyistä autoaan. Loppupäivästä hoidin muutama koeajon ja sovimme toimipistesiirotta käytetyille autoille, jotka eivät meinaa enää mahtua tontillemme.

Tiistai 22.3

Tänään oli kiireinen päivä. Aamusta soittelin yhteydenottoja läpi ja tapasin asiakkaita läpi päivän. Meillä oli keskelläpäivällä myynnin palaveri, jossa kävimme läpi helmikuun talouslukuja sekä suunnittelimme tulevien Hullujen Päivien käytännön asioita. Olemme saaneet nyt tietoomme mallit, joita siellä myydään sekä saatavilla olevat rahoitusvaihtoehdot. Saamme nyt ensimmäistä kertaa sähköautoja mukaan kampanjaan, joten odotettavissa on vielä aiempiakin

hurjempia myyntilukuja. Tulevana pitkänä viikonloppuna on syytä levätä, jotta jaksan seuravat kaksi viikkoa painaa ylitöitä seitsemänä päivänä viikossa.

Iltapäivällä pääsin tekemään kauppaa. Ensimmäinen ostava asiakas tuli paikalle kolmen aikaan ja tilasimme hänelle uuden työsuhdeauton. Prosessi oli ollut pitkä, mutta lopputulos oli tälläkin kertaa hyvä. Kun asiakas poistui tilauksen jälkeen, niin toinen ostaja istui minua vastapäätä ennen kuin muste ehti kuivua tilaussopimuksissa. Hän tuli ostamaan käytettyä autoa. Laitoin hänet koeajolle ja soitin sillä välin eräälle uuden auton ostajalle, kenen kanssa pääsinkin sopimukseen. Tämä oli ensimmäinen kerta, kun olen hakemassa pankista kahta luottopäättöstä samaan aikaan. Luovutin käytetyn auton, jonka jälkeen soitin takaisin uuden auton ostajalle ja sovin hänen kanssaan vielä tilauksesta. Pääsin loppujen lopuksi lähtemään kotiin vasta seitsemän jälkeen, mutta se ei haitannut tippaakaan, kun kauppoja tuli mukavasti yhteen päivään.

Keskiviikko 23.3.

Tämä päivä oli poikkeuksellinen, sillä yhteydenottoja ei ollut tullut enää järjettömästi. Itse asiassa määrä oli niin sopiva, että ehdimme hoitaa runsaasti rästiin jääneitä töitä. Kollegani saivat perattua avoimia tarjouksiaan ja minulla oli mahdollisuus käyttää aikaa vaihtoautojen parissa. Saimme tänään uuden myyntiavustajan pisteeseemme ja hänestä tulee olemaan valtavasti apua arjen pyöryksessä. Tänään hän saikin laittaa ensimmäiset huutokauppa-autot myyntiin ja minulle tuli heti todella hyvä fiilis, kun saan vapautettua hänen ansiostaan aikaa omille rästiin jääneille töille.

Käytin käytännössä koko iltapäivän vaihtoautojen kuvaamiseen ja myyntiin siirtämiseen. Tilasin myös kyydin useammalle autolle, jotka olivat jääneet meidän tontillemme, vaikka määränpäässä oli alun perinkin toinen toimipiste. Sain myyntiavustajan avustuksella hoidettua kaikki rästiin jääneet vaihtoautotyöt yhdessä iltapäivässä. Lisäksi sain sähköpostini järjestykseen ja sovin tuleville päiville useita koeajoja. Tuntuu hyvältä saada roikkuvat asiat vihdoin tehdyksi!

Torstai 24.3

Tänään alkoi perinteinen Stockmannin Hullut Päivät -kampanja. Peugeotilla tuli poikkeuksellinen tuote, kun he julkaisivat tämän vuoden tarjouksena Peugeot 2008 -mallin, jota sai ensimmäistä kertaa sekä sähköllä että bensalla. Tämä on siis ensimmäinen kerta kampanjan historiassa, kun tarjolla on sähköauto hullun halvalla hinnalla. Lisäksi Peugeot ilmoitti, että Hullujen Päivien autot ovat ostettavissa vuoden leasingilla, jolloin auton voi palauttaa liikkeeseen vuoden käytön jälkeen. Tämä pohjautuu siis perinteiseen osamaksukauppaan, jossa asiakas saa lisäksi meiltä takaisinostositoumuksen autoonsa. Kuukausieräkin oli saatu painettua 249 € luokkaan, jolloin suuri kysyntä oli jo odotettavissa. Kaikesta huolimatta kysyntä ylitti kaikki

odotuksemme ja olimme aamusta asti kaikki varattuina asiakkaiden kanssa. Sainkin tänään kolme kauppaa ja tähän oli vasta alkusoittoa.

Meille tuli Hullujen Päivien kampanjasta yhteydenottoja noin 40 tämän päivän aikana. Emme ehtineet kollegoiden kanssa näitä juurikaan hoitamaan vilkkaan lattialiikenteen takia, joka ei enää tosin tule yllätyksenä, kun on useamman vuoden näitä kampanjoita nähnyt. Monesti perinteinen autokauppa on pitkäjänteistä keskustelua ja neuvottelua, joten on mukavaa vaihtelua myydä tuotteita nopealla tahdilla ja apteekin hinnoilla. Seuraavat kaksi viikkoa tulevat pyörimään kampanjan ympärillä, joten olen orientoitunut pitkiin päiviin lyhyiden lounaiden ohella. Loppuviikon olen vuorostani vapaalla, jonka tulen pyhittämään levolle, kun se on vielä mahdollista.

Viikko 8 yhteenveto

Tämä viikko oli jälleen kiireinen ja hedelmällinen. Huomaan hiljalleen tottuvani kiireiseen arkeen, eikä liidejä pursuava tietokone tunnu enää oudolta ilmiöltä. On virkistävää olla myyjänä tilanteessa, jossa kysyntää riittää ja työt ei tekemällä lopu. Olen alkanut panostaa enemmän vapaa-aikaan ja töiden hillitsemiseen siinä määrin, kun koen sen olevan kaupallisesti järkevää. Tavoittelen laadukkaampaa vapaa-aikaa yksinkertaisesti sillä, että vältän työasioiden käsittelyä vapaa-ajallani esimerkiksi kytkemällä sähköpostin ja WhatsApp-palvelun ilmoitukset pois puhelimestani. Lisäksi pyrin tekemään töiden ulkopuolella itselleni rentouttavia tai merkityksellisiä asioita, joka osaltaan auttaa pitämään ajatukseni pois työpaikalta. Näiden toimien merkitys tulee korostumaan lähiviikkoina, sillä ne ovat vuoden kuormittavinta aikaa.

Tämän viikon teemana käsittelen myynnin digitalisaatiota. Rubanovitschin (2018, 27-29) mukaan myynti on muuttunut digitalisaation myötä valtavasti. Digitalisaatio on muuttanut ihmisten arjen, ostokäyttäytymisen sekä yritysten liiketoiminnan. Sekä ostajalla että myyjällä on käytössään hurja määrä tietoa päätöksenteon tukemiseksi. Myyjien on opeteltava toistuvasti uusia vaikuttamisen tapoja, sillä asiakkaat ovat tottuneet nopeampiin tiedonhakupoihin, vertailutyökaluihin sekä verkkokeskusteluihin muiden kuluttajien kanssa. Digitalisaation luoman uuden normaalin myötä asiakkaat pääsevät verkon kautta selaamaan tarjontaa ja voivat valita itsellensä sopivimman palveluntarjoajan, joka ymmärtää parhaiten asiakkaan ostamisen helpottamisen merkityksen. Käsitys perinteisestä puhelimitse kauppaa tekevistä myyjästä, joka osaa tuoteselosteen kannesta kanteen on vanhenemassa. Nykyaikainen myyjä keskittyy asiakkaan piilevien tarpeiden kartoittamiseen ja tarjoaa asiakkaalle kohdennettuja näkemyksiä ja ratkaisuja. Nykyaikaisilla myyjillä on digitalisaation myötä käytössään uutta teknologiaa, jonka avulla he voivat valmistautua asiakkaan tapaamiseen entistäkin paremmin. Ostajat jättävät siis jälkeensä niin kutsuttuja digijalanjälkiä, joista myyjä saa arvokasta tietoa

heti kättelyssä. Parhaimmat nykypäivän myyjät osaavat ja uskaltavat käyttää uusinta teknologiaa avukseen myyntityössä. (Rubanovitsch 2018, 27-29.)

Meillä on Metroautolla käytössä Salesforce -niminen myynnin kokonaisvaltainen työkalu, jolla pystymme hallinnoimaan valtaosan työstämme ja asiakkaidemme tiedoista. Hoidamme yhteydenotot, myyntiprosessin hallinnoinnin sekä koeajot Salesforcen avulla. Järjestelmä luo asiakkaan ja jatkossa tunnistaa asiakkaan käynnit kirjaten ne automaattisesti ylös. Salesforce myös kertoo myyjälle tärkeitä tietoja, kuten asiakkaan aiempia tarjouksia, koeajoja, huoltokäynnejä, rahoitussopimuksia sekä vaikkapa harrastuksia, jos näin on edellinen myyjä kirjannut. Salesforce on huippuluokan työkalu nykyaikaiseen myyntiin, joka tarjoaa myyjälle runsaasti arvokasta tietoa ostajasta ja omista asiakkaista yleensä. Tämä on hyvä esimerkki nykyaikaisista myynnin työkaluista, joiden omaksuminen auttaa myyjää menestymään.

3.9 Viikko 9

Maanantai 28.3.

Viikko alkoi lennokkaasti. Ehdin juuri ja juuri työpisteelleni laittamaan tietokonettani kiinni telakkaan, kun ensimmäinen asiakas istui alas ja tilasi suorilta auton. Olin vielä aamulla herätessäni suunnitellut perkaavani sähköpostini ja käyvääni liidien kimppuun, mutta mitä vielä. Tuosta hetkestä alkaen olin aina sulkemisaikaan asti kiinni asiakkaiden kanssa. Ensimmäisen kaupan jälkeen tuli toinen ja kolmas, jonka jälkeen soitin vielä menestyksekkäästi puhelimitse kahden leasingtilauksen perään. Välissä etsimme kollegoiden kanssa autoja ja niiden avaimia, sillä kiireen keskellä esittelyautojen järjestys menee herkästi sekaisin. Meille tuli myyntiavustaja paikkaamaan tässä asiassa, mutta jopa hän oli jatkuvasti varattu asiakkaiden kanssa. Päivän lounaan virkaa toimitti Twix-patukka ja kuppi kahvia - ei optimaalista, mutta joskus on tehtävä uhrauksia. Kaiken kaikkiaan tämän päivän saldo oli ennätyselliset seitsemän kauppaa ja koko tiimin menestys oli samaa tasoa. Tästä saadaan tätä menoa toimipisteen ennätys.

Tiistai 29.3

Tunnelma oli tänään melkoisen erilainen kuin eilen. Peugeotin sähkömalli loppuunmyytiin jo ennakkomyynnissä niin rajua vauhtia, että kampanja jouduttiin keskeyttämään, ennen kuin se ehti oikeastaan käynnistyäkään. Virallinen myynnin aloituspäivä oli siis huomina keskiviikko, mutta tilausmahdollisuus päättyi eilen illalla. Nyt meillä ei ole sähköauton ostajaehdokkailla tarjota muuta kuin bensamallia tai lämmintä kättä. Tämä näkyi asiakkaiden puheluissa ja käynneissä, joissa oli paikoitellen jopa vihainen sävy. Tilanne ei ole valitettavasti meidän käsissämme ja tähän epäonnistuneen markkinoinnin aiheuttamaan närkästykseen täytyy hetkeksi tottua. On meillä sentään tarjota vielä bensa-autoja, vaikka niidenkin toimitusajat karkaavat lähemmäs vuodenvaihdetta. Citroenin tapauksessa kampanja alkaa vasta kunnolla

käynnistyä, joten loppuviikosta tulee taatusti kiireinen. Meillä on käsittelemättä liki 100 liidiä, joiden purkaminen ottaa myös oman aikansa, etenkin kun niitä tulee jatkuvalla syötöllä lisää. Tämä päivä meni käytännössä myyntityöhön kasvatusten, puhelimitse sekä sähköpostilla. Vaihtoautopuolemme alkaa taas ikävästi jäädä sivuun, sillä avustajammekin tuli juuri kiipeäksi.

Keskiviikko 30.3

Aamu alkoi asiakastapaamisilla, joita oli runsaasti. Sovimme asiakkaiden kanssa koeajoista, näytöistä ja kaupoista. Yritin siinä sivussa hoitaa aiempien päivien paperitöitä kuntoon, sillä niistä oli jäänyt yksittäisiä asioita puolitiehen. Sain päivän aikana myös kaksi leasingtilausta maaliin mikä oli erityisen palkitsevaa, sillä niihin oli tullut käytettyä jonkin verran aikaakin. Kokonaisuudessaan tänään tuli neljä autotilausta, joten päivä oli onnistunut. Vielä kun saisimme yhteydenotot hoidettua, niin saisimme takuulla entistäkin enemmän kauppaa, mutta tällä hetkellä on valitettavasti vuorokaudessa liian vähän tunteja siihen. Pysin loppuviikosta käyttämään hieman aikaa myös vaihtoautopuolen tehtäviin, jotta saadaan niitäkin menemään kaupaksi mahdollisimman tehokkaasti. Nyt meillä on alkanut kuvausjonoa muodostumaan ja moni asiakas odottaa vastaustamme heidän yhteydenottoihinsa koskien meidän vaihtoautojamme.

Torstai 31.3

Pitkäaikainen kollega jää tänään eläkkeelle. Tuntuu kummalliselta, ettei hän tosiaan tule enää töihin. Tämän kunniaksi meillä oli kakkukahvit, jotka tosin jäivät hieman turhan lyhyeksi, sillä kiire oli jatkuvasti päällä. Meno oli pitkälti samanlaista kuin aiempinakin päivinä, mutta kuitenkin sillä erotuksella, että pääsin taas tekemään kauppaa käytetyistä autoista. Tämä toi virkistävää vaihtelua uusien autojen kauppaan, kun voin hetkeksi jättää hinnastot ja tekniset tiedot sivuun ja keskittyä asiakkaan kanssa yhteen, uniikkiin autoyksilöön. Samalla kun tasapainoilin kolmen asiakkaan kanssa koeajoja ja tilauksia, soitin myös avoimia tarjouksia läpi ja kysyin kauppojen perään. Tämä kannattikin ja sain kaksi avoimeksi jäänyttä tarjousta kaupaksi. Jälkisoitto on toimenpiteenä nopea ja helppo, mutta sillä on valtava merkitys asiakkaan kokemukseen autokaupasta, joka vuorostaan lisää kauppojen määrää myyjälle. Kaiken kaikkiaan tänään sain vielä kasaan neljä autokauppaa, joten tähän kuukauteen sopii olla tyytyväinen. Kokonaisuudessaan maaliskuun saldoksi muodostuu 30 autokauppaa.

Perjantai 1.4

Huhtikuu on nyt avattu ja kauppa käy edelleen kiivaasti. Kiire korostui tänään, sillä meitä oli poikkeuksellisesti vain kaksi myyjää paikalla, joka luonnollisesti loi kaupallista painetta meille. Asiakkaat kävivät aktiivisesti kysymässä Hullujen Päivien Citroen C3 -mallia sekä uusia sähköautoja. Heti polttoainehintojen noustua yli 2 €/n rajan ihmisten kiinnostus sähköautoilua

kohtaan räjähti kasvuun. Sähköautoja kysytään laajalti merkistä, mallista ja hintatasosta huolimatta. Yhä useampi autoilija on selvästi valmis laittamaan entistä enemmän rahaa kiinni autoon säästääkseen vastaavasti käyttökuluissa, joka on kieltämättä toimiva logiikka. Tänäään kävinkin useamman hyvän keskustelun sähköauton ostajien kanssa, joista yksi johti tilaukseen.

Iltapäivästä palvelin sekä uusien autojen ostajia että käytettyjen autojen kyselijöitä. Meillä alkoi viikon kestävä käytettyjen autojen korkokampanja, joka vauhdittaa vaihtoautokauppakin mukavasti. Soitinkin edellisen viikon tarjouksia läpi parantaakseni rahoitustarjouksiani ja sen johdosta sain sovittua yhden käytetyn auton kaupan. Loppupäivästä sain myytyä vielä toisenkin käytetyn auton asiakkaalle, joka tuli ostamaan ensimmäistä autoaan Suomessa. Näissä tapauksissa tuntuu mukavalta olla avuksi ihmiselle, joka tarvitsee auton lisäksi hieman ohjeistusta siitä, mitä kaikkea autonomistajan tulisi tietää Suomessa. Kerroin muun muassa autovevosta, vakuutuksista, rahoituskuvioista sekä kuinka tulisi toimia ulkomaille lähettäessä autolla. Tästä viikosta on jäänyt todella hyvä fiilis, vaikei se olekaan vielä ohi. Olemme huomenna jälleen paikalla ja olen sopinut useamman tapaamisen, joiden uskon johtavan kauppoihin.

Lauantai 2.4

Tulin töihin kymmeneksi ja asiakkaita oli heti paikalla odottamassa palvelua. Saimme tänään paikalle uuden myyjämme, joka aloittaa Hyundain, Renaultin sekä Dacian parissa työskentelyn. Lisäapu tulee hyvään saumaan, sillä emme ole vielä saaneet kaikkia yhteydenottoja hoidettua. Tänäään kävin asiakkaiden kanssa keskusteluja lähinnä uusista autoista, mutta olin saanut sovituksi myös yhden käytetyn auton kaupan, joka oli määrä tehdä tänään. Ostaja saapui sovituksi paikalle ja koeajoi auton samaan aikaan, kun katsoin hänen autonsa läpi. Hän piti autosta ja teimme siitä kaupan.

Luovutettuani auton siirryin taas tekemään kauppaa uusista autoista, joiden suhteen menestys oli tänään arvioitua huonompi. Moni ostaja tuntuu olevan varovainen ja he miettivät kaupan päättämistä pitkään. Pyrin helpottamaan ratkaisua tarjoamalla mahdollisia lisäpalveluita kuten rahoitusta tai vaikkapa takuun laajennusta, mikäli takuu-aika huolettaa ostajaa. Meillä on tällä hetkellä vahvat kampanjat päällä useammasta sähköautomallista, joita myydäänkin tällä hetkellä huomattavasti aiempaa enemmän. Sainkin iltapäivällä vielä maaliin kaupan Citroen e-C4 sähköautosta, joka oli mukava lisä tähän päivään. Autot saapuvat kesällä, joten luovutusta ja sen myötä tulevaa palkkaa ei tarvitse odottaa kovinkaan pitkään.

Viikko 9 yhteenveto

Tämä viikko on ollut melkoisen palkitseva, mutta raskas. Töissä on tullut oltua joka päivä ja sieltä ei tällä hetkellä pääse lähtemään aikaisin, joka ei tosin minua pahemmin haittaa,

kunhan syy on kaupallinen. Asiakkaita on käynyt liikkeessä kiitettävän aktiivisesti ja puhelin soi jatkuvasti, joten tekemistä riittää. Saimme juuri uuden myyjän vahvistamaan rivejämme, joka valaa uskoa seuraaviin viikkoihin liidien suhteen. Nyt toivotaan, että tämä kuhina jatkuu ja saamme huhtikuussakin hyvin kauppaa. Meillä on siihen kaikki edellytykset olemassa.

Tämä viikko kehitti selvästi osaamistani myyjänä asiakaspalvelun suhteen. Olin kaikille asiakkaille sataprosenttisesti läsnä ja etsin tosissani parasta mahdollista ratkaisua heille. Hyvänä esimerkkinä on tilanteet, joissa meidän hyvityksemme autosta jää kilpailijaa pienemmäksi, jolloin ehdotan asiakkaalle hyvää autojen myyntisivustoa, jonka kautta asiakas saa autostaan parhaan hinnan. Nämä tilanteet luovat selvästi luottamusta asiakkaan puolelta, joka vuorostaan auttaa minua saamaan kaupan maaliin. Kun haluan aidosti auttaa asiakasta, he haluavat aidosti ostaa minulta.

Tämän viikon teemaksi nostankin hyvän asiakaspalvelun perusteet. Selinien (2013, 199-202) mukaan hyvä asiakaspalvelu on ihmisiin vaikuttamista ja vuorovaikutusta. Ratkaisevia tekijöitä ovat asiakaspalvelijan olemus, tilannetaju, sanavalinnat sekä aito kiinnostus asiakkaaseen sekä hänen ongelmansa ratkaisuun. Taitava asiakaspalvelija omaa monia taitoja, joita hän käyttää hyödykseen sujuvasti palvelutilanteen aikana. Jokaisen sanomisen ja tekemisen takana on tavoite lujittaa asiakkaan luottamusta ja sitä kautta asiakasuskollisuutta. Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksiin kuuluukin vastuunkanto, rehellisyys, paineensietokyky sekä taitavat viestintätaidot sekä sanallisesti että sanattomasti. Kaikki asiakkaat ovat erilaisia ja siksi asiakaspalvelijan on tunnettava asiakas ja toimittava aina parhaalla mahdollisella tavalla tämän toiveiden mukaan. (Selin & Selin 2013, 199-202.)

3.10 Viikko 10

Maanantai 4.4

Tämä päivä oli huomattavasti aiempia hiljaisempi, ainakin lattialiikenteen osalta. Myymälässä ei ollut siis juurikaan kiirettä, mutta puhelin soi silti taukoamatta ja sähköpostiin sai vastailla ahkerasti. Tämä oli kieltämättä virkistävää vaihtelua, sillä nyt sain mahdollisuuden käyttää aikaa myös käytännön työtehtäviin, kuten vaihtoautojen kuvaamiseen sekä esittelyautojen käyttöönottoon. Liidejä on edelleen runsaasti ja niihin käytetäänkin nyt niin paljon energiaa, kuin mahdollista. Hullut Päivät kestävät vielä ylihuomiseen asti, joten tässä on kaksi täyttävää päivää tehokasta peliaikaa ennen paluuta arkeen Peugeotin ja Citroenin osalta. Lähes kaikki mallit on loppuunmyyty, mutta kuulin juuri saavamme lisäerän autoja. Seuraavat kaksi päivää siis täysi keskittyminen kampanjaan, kun se on vielä mahdollista.

Tiistai 5.4

Aamu alkoi odotetusti kampanja-auton myymisellä. Saimme luvatusi lisäerän C3 automaatti - malleja, joten sain sellaisen myydyksi asiakkaalle, joka ehti jo pettyä niiden loppumiseen. Hoidin koeajoja toisensa perään ja välissä selvitin luottopäätöksiä ja varasin koeajoja huomiseksi. Peugeotin 2008:n toimitusajat menevät loppuvuoteen, jonka vuoksi Citroenin kysyntä on huomattavasti parempi. Niitä saa nimittäin jo kesällä, joka on nykyisessä maailmantilanteessa nopea aikataulu. Iltapäivällä myin vielä Citroen e-C4 sähköauton, joita saa myös kohtuullisen mukavalla neljän kuukauden toimitusajalla. Käytännössä koko päivä pyöri kampanja-autojen ympärillä ja vastailin välissä puhelimeen sekä meileihin. Huomenna on viimeinen kampanjapäivä eli on loppurutistuksen aika ennen paluuta arkeen.

Keskiviikko 6.4

Tänään oli odotettua hiljaisempaa. Aamupäivällä hieroin kauppoja käytetystä Fiatista, jota asiakas jäi vielä miettimään tämän päivän. Kehotin tekemään kaupat tänään, jotta hän saa hyödynnettyä edullisen rahoitustarjouksemme, joka päättyy tänään illalla. Kilpaileva myyjäliike oli tarjonnut heidän omasta autostaan kalliimman rahoituksen, jonka lisäksi meidän automme oli tehokkaampi malliversio. Nämä perustelut riittivätkin asiakkaan pään kääntämiseen, vaikka meidän autossamme olikin muutama kivenisku lasissa, joita ei taas ollut kilpailijan autossa.

Iltapäivällä vastailin sähköposteihin ja selvitin rahdin hintaa eräälle autolle, joka toimitettaisiin meiltä Espoosta Ouluun. Tässä tuli taas verkosto ja sidosryhmät hyötykäyttöön, kun soitin suoraan Hinaus Sjöbergin ajojärjestelijälle ja kysyin tarjousta kuljetuksesta. Sainkin vastauksen nopeasti, mutta tällä kertaa hinta karkasi pilviin, sillä heillä ei ollut lähiaikoina osuvia kuljetuksia Oulun seudulle. Toivottavasti saan kokonaisuuden toimimaan, sillä kyseinen auto on ollut meillä jo kauan ja paine päästä siitä eroon on suuri. Huomisesta alkaen saan keskittyä taas enemmän vaihtoautoapuoleen, jota odotankin innolla. Suunnitelmissani onkin valmistella vielä Metroauton käyttöön vaihtoautojen sisäänottokaavio, jonka mukaan toimittaisiin jatkossa. Tämä kaavio siis toimisi ohjenuorana kaikille myyjille.

Torstai 7.4

Päivä alkoi liidien perkaamisella. Niitä oli meillä aamulla käsittelemättä pitkälti yli 50 kappaletta, joten hommaa piisaa. Otinkin yhteyttä lähemmäs kymmeneen asiakkaaseen ja kyselin lisätietoja tarjouksia varten. Monesti asiakkaan vaihtoautosta saamme tietoina pelkän rekisteritunnuksen, ja tarvitsemme runsaasti lisää dataa ennen auton hinnoittelua. Tätä varten olen rakentanut itselleni viestipohjan, jossa kysytään kattavat lisätiedot vaihtoautosta. Tätä pystyn hyödyntämään meilin välityksellä, mikäli asiakas ei vastaa puhelimeen tai hän ei halua asioida puhelimitse. Sainkin mukavasti vastauksia nopeasti ja pääsin tekemään tarjouksia.

Ilmapäivällä tein kaksi tarjousta Peugeot Boxer -pakettiautosta, joista toinen tarttuikin heti ehdotukseeni. Soitin vielä erikseen asiakkaalle ja kävimme yksityiskohdat läpi, jonka jälkeen sovimme kaupat ja allekirjoitimme tilaussopimukset Visma Sign -palvelun avulla sähköisesti. Kun saamme tämän ruuhkan vielä purettua, niin käyn kiinni vaihtoauto puolen tehtäviin täysillä.

Perjantai 8.4

Tänään pääsin pitkästä ajasta keskittymään myös vaihtoauto puolen tehtäviin. Meille on tullut sen verran autoja vaihdossa, että nyt on taas aika katsoa niiden perään ja huolehtia, että ne menevät mahdollisimman nopeasti myyntiin. Viime kädessä vaihtoautojen myynnin tärkein osa-alue on myyntiin laiton nopeus ja sitä kautta nopeuttaa varaston kiertoa. Ongelmia ja kuluja syntyy aina, kun auto seisoo liian kauan tontilla myymättömänä. Mikäli teknisiin korjauksiin ei jouduttaisikaan käyttämään rahaa, on hintojen lasku vääjäämätöntä. Tänään pidimme myyntiavustajan kanssa huolen, että kaikki valmiina olevat autot tulevat kuvatuksi ja siirretyksi netin kauppa-alustoille esiin. Loppupäivän käytinkin taas uusien autojen parissa ja sainkin sovittua kaupat yhdestä Citroenin e-C4 sähköautosta. Kauppoja tehdessä kävi ilmi, että asiakas päätyi meille asioimaan, kun hänen naapurinsa osti minulta vastaavan auton ja suositteli meitä. Puskaradio onkin hyväksi havaittu tapa tehdä autokauppaa, kun hoitaa hommansa hyvin ja saa asiakkailta suosituksia eteenpäin heidän tuttavilleen.

Viikko 10 yhteenveto

Tämä viikko oli mukavaa vaihtelua edellisiin. Sain tehdä sekä uusien että käytettyjen autojen kauppaa sopivassa tasapainossa, vaikka erityisesti vaihtoautoja saisi mennä enemmänkin kaupaksi. Loppuviikosta sain käännettyä hieman lisää huomiota vaihtoauto puolelle. Uskon pystyväni jatkossa käyttämään aikani sopivasti, jotta vaihtoautot eivät enää jää taka-alalle. Olen kevään mittaan suunnitellut tekeväni prosessikaavion vaihtoautojen sisäänotosta, jonka tarkoituksena on toimia konkreettisena ohjeistuksena Metroauton automyyjille. Jokaisella toimipisteellä on omat toimintamallinsa enkä näin ollen voi ottaa kaaviolla kantaa kuin Niittykummun pisteeseen, mutta tiedän, että tällä kaaviolla tulee olemaan paikkansa osana automyyjien perehdytystä. Kyseinen kaavio löytyy tämän opinnäytetyön luvusta 4.

4 Yhteenveto ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ollut kehittää omaa ammatillista osaamistani automyyjänä. Opinnäytetyön tekotapana PONT on sopinut minulle loistavasti, sillä sitä kautta olen työstänyt tätä kokonaisuutta järjestelmällisesti joka päivä. Aktiivinen kirjoittaminen ja reflektointi on ollut silmiä avaavaa, vaikei oman työn opettavaisuuteen havahtuisikaan vielä työpäivän aikana, vaan vasta jälkikäteen kirjoittamisen kautta. Automyyjän työ vaatii

kokonaisvaltaista osaamista ja onkin ollut hienoa huomata, kuinka paljon kehitystä on tullut niinkin lyhyessä ajassa kuin kymmenessä viikossa.

Autoala on tällä hetkellä haastavassa tilanteessa johtuen globaalista komponenttipulasta ja Ukrainan sodasta, joka on entisestään lisännyt sirupulaa sekä luonut toimitusvaikeuksia muillekin hyödykkeille, kuten auton renkailla ja esimerkiksi vetokoukkujen johtosarjoille. Kokonaistilannetta mutkistaa entisestään se, että tarjonnan pienentyttyä on kysynnän määrä kasvanut huomattavasti. Tällä hetkellä monella autoliikkeellä onkin ennätysuuri tilauskanta, joka taas osaltaan kasvattaa uusien autojen toimitusaikaa. Meidän edustamiemme merkkien kohdalla tilanne on hieman keskimääräistä parempi, sillä saamme edelleen useampaa mallia toimitettua nopeastikin ja yhdenkään edustamamme merkin autotehdas ei ole joutunut pysäyttämään tuotantolinjojaan tyystin.

Keväällä tapahtunut siirtyminen uusien autojen myyntiin sekoitti pakkaa toden teolla. Uusien autojen myyminen tuntui alkuun hieman hankalalta, vaikka olinkin myynyt niitä melkein kaksi vuotta ennen vaihtoautopuolelle siirtymistä. Haasteet liittyivät kohdallani uusien autojen mallistoihin, jotka olivat muuttuneet melkoisesti puolentoista vuoden aikana. Päivittyneiden mallien lisäksi jokaisen merkin omat kampanjat vaativat hieman aikaa ne oppiakseen. Käynnistysvaikeudet eivät tosin montaa viikkoa vieneet, sillä opiskelin ahkerasti uusien automallien ominaisuuksia, joka taas kehitti ammatillista osaamistani automyyjänä asiakastapaaminen kerrallaan. Erityisen suuri kehitys osaamisessani tapahtui sähköautojen kohdalla, joista opin huomattavasti lisää verrattuna entiseen taitotasooni. Osaaminen sähköautojen kanssa tulee olemaan tulevaisuudessa aina vain tärkeämmässä asemassa, kun autokanta sähköistyy nyt ennätysvauhtia. Huomasin saman kehityksen tapahtuneen koko myyntitiimissä, sillä kohtasimme uuden normaalin yhdessä ja sopeuduimme siihen nopeasti. Olemmekin siirtyneet tehokkaasti kohti tilannetta, jossa jokainen myyjä kykenee myymään minkä tahansa auton, oli se sitten uusi tai käytetty.

Tätä opinnäytetyötä tehdessäni olen pannut merkille asiakaspalvelun laadun merkityksen. Vaikka tämä on osa-alue, jonka olen aina tiennyt tärkeäksi en ole kuitenkaan ennen havahtunut tarkastelemaan sitä lähempää, ja pohtinut kuinka voisin kehittyä vielä paremmaksi asiakaspalvelijaksi. Käsittelin aihetta useammassa eri viikkoanalyysissä, joka kertoo siitä, miten isosta kokonaisuudesta onkaan kyse. Reflektoituani aihetta olen alkanut kiinnittää erityistä huomiota asiakkaan kuuntelemiseen, aitoon läsnäoloon sekä reagoit nopeuteen viestinnässä asiakkaiden suuntaan. Vaikka käsittelin useampaa osa-aluetta, on minulla vielä lukuisia, joihin en ole perehtynyt pintaa syvemmälle. Tässä onkin minulle tulevaisuutta ajatellen oiva osa-alue, jota kehittää edelleen omassa osaamisessani. Viime kädessä automyyntikin on kuitenkin asiakaspalvelua, sillä ilman ostajien arvokasta kohtelua ei saa myöskään kauppaa.

Asiantuntijuuteni automyyjänä on kehittynyt siihen pisteeseen, että kykenen kokonaisvaltaiseen, konsultoivaan myyntiin. Tällä viitataan kaupantekoon, joissa autan asiakasta läpi prosessin ja lisäksi neuvon sekä tuen käytännön asioissa. Meillä on yhä useammin asiakkaita, jotka eivät ole ennen omistaneet autoa Suomessa ja näin ollen tarvitsevat tukea muunkin kuin auton hankinnan kanssa. Tällöin autan ostajaa vakuutusten, verojen ja katsastuksen kanssa kertomalla, kuinka ne Suomessa toimivat ja mitä ostajan täytyisi näistä tietää. Neuvon aina asiakkaille samalla kuinka heidän tulisi toimia, mikäli he haluavat lähteä ulkomaille rahoitetun ajoneuvon kanssa. Erityisen hyvä fiilis näistä kohtaamisista jää yleensä siksi, että pystyn todella auttamaan asiakasta ja he ovat vilpittömästi kiitollisia kattavasta palvelusta. Teenkin paljon töitä ulkomaalaistaustaisten ihmisten kanssa ja ihmistuntemukseni on kehittynyt huomattavasti.

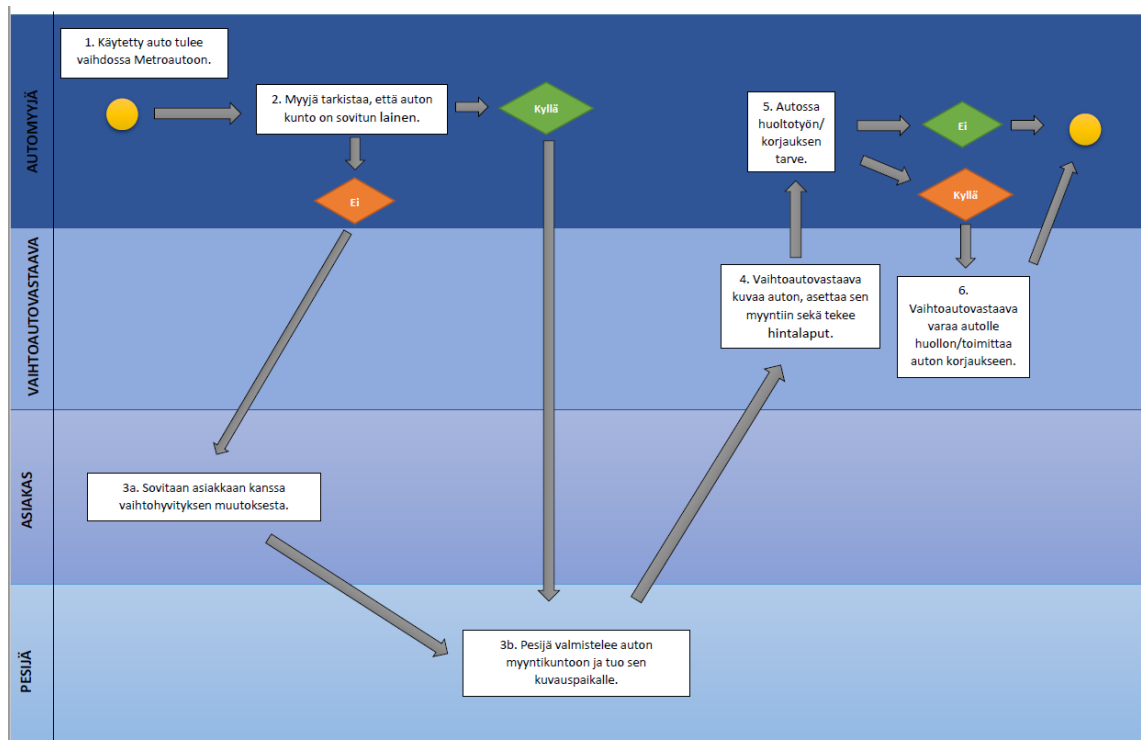
Kevään kampanjakiireiden keskellä käsittelin myös työhyvinvointia ja jaksamista. Huomasin olevani vapaa-ajallani väsynyt ja kärsin keskittymisvaikeuksista, jotka johtuvat liiallisesta kuormituksesta sekä huonosta palautumisesta. Tämä onkin aihealue, jota en ole ennen käsitellyt millään tavalla, joten oli avartavaa kohdata tämänkaltainen tilanne itse ja pohtia sitä syvällisemmin. On kaikkien edun mukaista, että työntekijä pysyy virkeänä ja tasapainoisena. Koen, että jo asian tiedostaminen on nostanut omaa ammatillista osaamistani, sillä uupunut myyjä ei riko ennätyksiä. Konkreettisia keinoja palautumisen edistämiseksi on selkeä rajanveto työn ja vapaa-ajan välille, joka onnistuu sulkemalla työpuhelimien tai jättämällä läppäriin työpaikalle yöksi. Lisäksi vapaa-ajalla panostan aiempaa enemmän sekä mielekkääseen tekemiseen että riittävään unen määrään.

Toimeksiantajan konkreettisena tavoitteena tälle työlle oli nopeuttaa vaihtoautojemme myyntiprosessia ja ensisijaisesti keskittyä ensimmäiseen vaiheeseen, eli myyntiintuloviiveeseen. Kävimme tiimin kesken prosessia läpi ja mietimme yhdessä, mitkä olivat vanhan toimintamallin suurimmat heikkoudet. Olemmekin keskustelleet aiheesta pitkin kevättä ja olen luonut prosessikaavion, jonka mukaan Metroauto Niittykummun vaihtoautot tullaan jatkossa käsittelemään, jotta saavutetaan tasalaatuinen myyntiintuloprosessi. Koen tämän tulevan tarpeeseen, sillä aiemmin vaihtoautojen sisääntulo on tapahtunut vaihtelevasti ja vailla ennalta sovittua kaavaa. Automyyjien perehdytyksessä asiaa on kyllä sivuttu, mutta opetetut toimintamallit ovat olleet suullista perimätietoa selkeän toimintamallin sijasta, jonka johdosta prosessi on ollut epäjohdonmukainen. Pyysin myyntitiimiltämme palautetta kaaviosta ja kaikki olivat sitä mieltä, että kaavio auttaa luomaan yhteiset pelisäännöt, joita kaikkien on helppo noudattaa jatkoa ajatellen. Muiden myyjien mielestä prosessikaavion tärkein rooli tulee olemaan perehdytysvaiheessa, jolloin uusi myyjä saa heti selkeän ohjeistuksen vaihtoauton vastaanottoon.

Toimeksiantajan palaute työstä on ollut rohkaisevaa. Metroauton myyntipäällikkö vaikutti jokapäiväisten kokemusten ja oppien pohtimisesta, ja hänen mukaansa kirjallisuus antaa

hyvin pohjaa ja teoriaa tähän. Palautteen mukaan opinnäytetyö tullaan esittelemään muidenkin toimipisteiden myyjille siinä toivossa, että hekin inspiroituvat kehittämään omaa osaamistaan reflektoinnin kautta. Toimeksiantaja yllättyi vaihtoautojen myyntiprosessin laadun epäkohdonmukaisuudesta ja palautteen mukaan uusi kaavio tulee sitouttamaan tiimiä laadukkaampaan tekemiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kaavio (Kuvio 2) otetaan käyttöön jokapäiväisen tekemisen tueksi.

Kuvio 2: Vaihtoautojen sisäänottokaavio



Lähteet

Painetut

Balac, M. 2009. Ostajan opas myyjälle. Helsinki: Yrityskirjat.

Aminoff, J. & Rubanovitsch, M. 2015. Ostovallankumous. Helsinki: Johtotiimi.

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

Rubanovitsch, M. & Aalto, E. 2005. Myynnin lyhytterapia - sanoista tekoihin. Helsinki: Kyriiri Oy.

Bettger, F. 1953. Miten minusta tuli huippuluokan myyjä. Helsinki: WSOY.

Rubanovitsch, M. 2018. Myyntikapina. Helsinki: Johtajatiimi.

Selin, E. & Selin, J. 2013. Kaikki on kiinni asiakkaasta. 2. painos. Espoo: Hansaprint Oy.

Sähköiset

Automyyjä 2022. Autoalan keskusliitto AKL. Viitattu 28.1.2022. https://www.autoala.fi/ura_autoalalla/autoalalta_ammatti/automyyja

Netwheels 2022. Viitattu 28.1.2022. <https://www.netwheels.fi/>

Metroauto 2022. Viitattu 26.1.2022.

Ruokolainen, P. 2018. Liidi - mikä se oikein on? Viitattu 28.1.2022. <https://www.kupli.fi/liidimika-se-oikein-on/>

Businesscredit 2019. Viitattu 29.1.2022. <https://www.businesscredit.fi/blog/keita-ovat-yrityksen-tarkeimmat-sidosryhmat>

Autoalan tiedotuskeskus 2021. Vähäpäästöiset työsuhdeautot saavat uuden veroetuuden ensi vuoden alussa. Viitattu 21.3.2022. https://www.aut.fi/ajankohtaista/uutiset/vahapaastoiset_tyosuhdeautot_saavat_uuden_veroetuuden_ensi_vuoden_alussa.3238.news

Työturvallisuuskeskus 2022. Psykososiaalinen kuormitus. Viitattu 21.3. https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso/psykososiaalinen_kuormitus

Kuviot

Kuvio 1: Sidosryhmät.....	11
Kuvio 2: Vaihtoautojen sisäänottokaavio.....	46