



Introverttien myyjien menestyminen modernissa yritysmyyynnissä

Niko Granström

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

AMK-opinnäytetyö

2025

Tiivistelmä

Tekijä Niko Granström
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Introverttien myyjien menestyminen modernissa yritysmyyntissä
Sivu- ja liitesivumäärä 13
<p>Työssä oli aiheena introverttien myyjien menestyminen modernissa yritysmyyntissä. Aihe oli ajankohtainen, koska yritysmyynti on nykyaikana hyvin monipuolista, eikä yleinen käsitys myyntistä kuvaa alaa ja siinä työskenteleviä yksilöitä monipuolisesti. Työ rajattiin käsittelemään introverttien kykenevyyksiä vaativaan ja tehtäviltään monipuoliseen myyntityöhön. Työn tavoitteena oli selvittää, miten introvertti myyjä voi menestyä yritysmyyntissä sekä mitkä ovat introvertin vahvuuksia ja heikkouksia myyntityössä. Työssä käsiteltiin myös, kuinka introvertti myyjä voi kehittää omia heikkouksiaan myyntityössä menestyäkseen paremmin.</p> <p>Tietoperustassa hyödynnettiin vertaisarvioituja artikkeleja sekä työn aiheisiin keskittyviä kirjoja. Kirjallisuutena hyödynnettiin sekä kansainvälistä että kotimaista kirjallisuutta, joka oli tiedoltaan ajankohtaista. Luvussa 2 käsiteltiin introvertin myyjän menestymistä modernissa yritysmyyntissä. Ensimmäisessä alaluvussa käsiteltiin, millaisia ominaisuuksia kaikki myyjät tarvitsevat menestykseen yritysmyyntissä. Toisessa alaluvussa käsiteltiin, mitkä ovat introverttien myyjien luontaisia vahvuuksia myyntissä. Viimeisessä alaluvussa käsiteltiin, mitkä ovat introverttien haasteita myyntissä sekä kuinka introvertit voivat kehittää toimintaansa hyödyntämällä vahvuuksiaan.</p> <p>Työn pohdintaluvussa käytiin läpi, mitä löydöksiä ja havaintoja tietoperustan pohjalta tehtiin. Työssä huomattiin, että kaikki myyjät tarvitsevat menestymiseen kykyä soveltaa ja kehittää myyntiään, tavoitteellisuutta ja motivaatiota tehdä työtään, ja kykyä johtaa ja kehittää omaa tekemistään. Introverttien vahvuuksia myyntityössä huomattiin olevan järjestelmällinen työskentely, oman toiminnan kehittäminen, korkeat tavoitteet, kuuntelutaidot ja ratkaisukeskeinen toiminta asiakkaan kanssa. Introverteille haasteita olivat keskustelutaidot, uusien asiakkaiden kanssa toimiminen myyjänä ja liiallinen perfektionistisuus. Kehitysideoina haasteiden vähentämiseen esitettiin myyntityökalujen käytön lisäämistä osana kommunikointia ja esittämistä, esiintymisen ja esittämisen harjoittelua sekä introvertin ajatusten ja sisäisen äänen reflektointia.</p>
Asiasanat Yritysmyynti, introversio, menestyminen, vahvuudet, haasteet, kehitys

Sisällys

1	Lähtöasetelma.....	1
1.1	Työn tavoitteet ja rakenne	1
1.2	Keskeiset käsitteet	2
2	Introverttien myyjien menestyminen modernissa yritysmyyynnissä	4
2.1	Introverttien tarvitsemat myyntitaidot	4
2.2	Introverttien myyjien vahvuudet.....	5
2.3	Introverttien myyjien haasteet ja oman myynnin kehittäminen	6
3	Pohdinta.....	10
3.1	Yhteenveto.....	10
3.2	Oman oppimisen arviointi	11
	Lähteet.....	12

1 Lähtöasetelma

Myyntityötä on pitkään pidetty ulospäinsuuntautuneiden ja sulavapuheisten ihmisten alana. On ollut totta, kun myyntityö on ollut yksinomaan asiakkaiden tapaamista, että räväkät ja rohkeat persoonat ovat resonoineet asiakkaissa ja jääneet siten mieleen. (Ojanperä, Pyyhtiä & Alf 2023, 20.) Myynnissä on olemassa monenlaisia myyjiä, joista osa ovat ihmisistä välittäviä, moraalisesti hyviä ihmisiä ja osa voivat olla epäeettisesti toimivia omaa hyötyään ajattelevia myyjiä (Ojanperä ym. 2023, 21). Pääideana tarkoitetaan kuitenkin, että myyntityö ei ole nykyään pelkästään yhdenlaisille ihmisille, ekstroverteille miehille, vaan monenlaiset eri persoonat voivat menestyä myynnissä (Ojanperä ym. 2023, 25). Monipuolisuus näkyy muun muassa teknologian tuomissa mahdollisuuksissa, myyntiprosessien yleisessä monipuolistumisessa, kuten esimerkiksi sosiaalisen median leviäminen keskeiseksi osaksi myyntiympäristöä, jossa käytetään myös laajasti moderneja kommunikatiotyökaluja osana myyntiä ja arvon luontia asiakkaille. (Fraccastoro, Gabrielsson & Pullins 2021.)

Myynti on muuttanut muotoaan vähemmän myyjää tarvitsevaksi, ja asiakkaat ovat pätevämpiä ostaessaan kuin ennen (Ojanperä ym. 2023, 34). Nykyajan mahdollisista ostajista 11 % päättävät puhua suoraan myyntihenkilön kanssa, mutta usein he tutkivat yrityksen nettisivuja tai etenevät jopa kauppasivulle itsenäisesti. Tämä havainnollistaa, kuinka asiakaskäyttäytyminen on siirtynyt voimakkaasti digitaaliseksi ja asiakasjohtoiseksi. (Tudoran 2018, 11.) Nykyaikana monipuolisempi myynti ja erilaiset myyjät ovat entistä todennäköisemmin menestyviä (Ojanperä ym. 2023, 25).

1.1 Työn tavoitteet ja rakenne

Tässä työssä käsitellään myynnin näkökulmasta, kuinka introvertit myyjät menestyvät yritysmyyntissä. Tässä työssä käsitellään, kuinka yritysmyynti toimii työnä erilaisille persoonille ja kuinka modernissa myynnissä menestymiseen on monia keinoja. (Pollard & Lewis 2018, luku 1.) Työssä pyritään myös löytämään vastauksia alakysymyksiin: 1. Millaisia taitoja introvertit tarvitsevat myyntityöhön? 2. Mitkä ovat introverttien myyjien vahvuuksia? 3. Millaisia haasteita introvertilla myyjällä voi olla?

Aiheeseen syventyvä luku 2 jakautuu alalukuihin, jossa jokainen alaluku käsittelee yhtä tämän opinnäytetyön alakysymyksistä.

Tämän jälkeen työssä on pohdintaluku, jossa vedetään yhteen havaintoja ja löydöksiä. Lopuksi reflektoidaan henkilökohtaista oppimistani aiheeseen.

1.2 Keskeiset käsitteet

Tässä alaluvussa esitellään ja selitetään työlle keskeisimmät käsitteet. Alaluvussa käsitellään käsitteet, kuten niitä käytetään tässä työssä. Ydinkäsitteitä ovat yritysmyynti, moderni myynti, introversio ja ekstroversio -persoonallisuuspiirteet, myynnissä menestyminen ja hyvä myyjä.

Yritysmyyntillä tarkoitetaan yritysten väliseen myyntiin keskittynyttä myyntiä, jossa eri yritysmyyntiä tekevät organisaatiot toimivat selkeästi rajatulla toimialalla, jossa kilpailijoita ovat ainoastaan muut yritysmyyntiyritykset. Yritysmyyntissä on usein suuri mittakaava kauppoihin kuluva ajassa, hinnassa ja mukana olevien henkilöiden lukumäärässä. Kaikki kauppaan liittyvät osapuolet ovat myös kauppaan liittyvän osa-alueen ammattilaisia. (Spiller 2022, 41–42.) Tässä opinnäytetyössä käytetään yritysten väliselle liiketoiminnalle käsitettä yritysmyynti.

Modernia myyntiä voi kuvata vastauksena muuttuneisiin asiakkaiden ostotapoihin osana nykypäivänä tapahtuvaa myyntistrategiaa, joka koostuu teknologisista ratkaisuista, kuten nettisivustojen ja myyntityökalujen monipuolisesta käyttämisestä sekä nykyajan asiakasta kuulevasta asiantuntevasta myynnistä, joiden myynnillinen tavoite on luoda ratkaisu ongelmaan, joka tuntuu asiakkaasta aidosti välittävältä ja merkitykselliseltä. (Tudoran 2018, 51–52.)

Persoonallisuuspiirteillä introversio ja ekstroversio tarkoitetaan tapaa kuvata ihmisen taipumusta toimintaan eri osa-alueilla voimakkaana tai heikkona. Introvertti saa energiaa yksinolosta ja itsenäisestä tekemisestä, ja ekstrovertti ihmisistä ja sosiaalisesta vuorovaikutuksesta. (Pollard & Lewis 2018, luku 1; Feng & Zhang 2024, luku 1.) Tässä opinnäytetyössä käsitellään introverttien kokemusta ja ekstrovertteihin viitataan ainoastaan havainnollistavana keinona, kuten esimerkiksi vertaamalla.

Myynnissä menestyminen voidaan jakaa neljään osa-alueeseen: myyntihenkilöön, yritykseen, asiakkaaseen ja ympäristöön. Myynnissä menestyy, mikäli nämä neljä osa-aluetta ovat tasapainossa. Käytännötasolla menestyminen edellyttää myyjältä kykyä soveltaa ja muokata myyntistrategiaansa, sitoutua työhön, hallita omaa tekemistään ja motivaatiotaan. Menestyminen ei kuitenkaan ole mahdollista yksilötasolla, mikäli menestymisen mahdollistajat yrityksen toiminnassa eivät ole kunnossa. Nämä mahdollistavat tekijät ovat: yrityksen myyntistrategia, myynninjohtaminen, tukijärjestelmät ja myyntiteknologia. (Guesalaga, Ruiz-Alba & Lopez-Tenorio 2024, luku 2.1.) Tässä työssä keskitytään myyjän henkilökohtaiseen menestymiseen, niin että myyjän hallinnan ulkopuolella olevat toiminnot kuten myynninjohtaminen tai myynnin teknologia ovat kunnossa.

Hyvä myyjä esiintyy ulkoisesti yleisten normien mukaisesti ja asiantuntevana myynnin ammattilaisena. Hyvän myyjän ei tarvitse olla tietynlainen persoona vaan monenlaiset persoonat voivat menestyä nykyään myynnissä. Myyjän menestymiselle nykyään tärkeintä on, että hän tekee

myyntityötä rohkeasti ja tavoin, jossa hänen luontaiset vahvuutensa korostuvat. Tämä voi tarkoittaa teknologian hyödyntämistä järjestelmällisesti tai oman karisman käyttöä vapaasti soveltaen. (Ojanperä ym. 2023, 25.) Rohkeus vaatii epämukavuusalueelle menemistä ja haavoittuvaisuutta ihmiseltä. Haavoittuvaisuus ja rohkeus kokea epämukavuutta tai epäonnistumisia ovat ominaisuuksia, joka mahdollistavat isojen saavutusten saavuttamisen. Lisäksi oman persoonan näyttäminen vaatii rohkeutta ja haavoittuvaisuutta. (Brown 2018, 21–28.)

2 Introverttien myyjien menestyminen modernissa yritysmyyntissä

Tässä luvussa käsitellään yhtä alakysymystä yhdessä alaluvussa. Luku aloitetaan käsittelemällä, mitä taitoja introvertti tarvitsee myyntissä. Tämän jälkeen käsitellään, mitkä ovat introverttien vahvuuksia myyntissä. Lopuksi käsitellään, mitä haasteita introverteilla voi olla myyntissä, ja miten kehittää omaa myyntiään niin, että heikkouksiin löytyy omien vahvuuksien pohjalta ratkaisu.

2.1 Introverttien tarvitsemat myyntitaidot

Myyntityössä on perustavanlaatuisia taitoja, joita kaikilta menestyviltä myyjiltä vaaditaan. Nämä neljä taitoa ovat kyky soveltaa ja muokata myyntistrategiaansa, sitoutua työhön, hallita omaa tekemistään ja motivaatiotaan (Guesalaga ym. 2024, luku 2.1). Käsitellään seuraavaksi, mitä nämä taidot tarkoittavat käytännössä.

1. Myyntistrategian muokkaaminen: Myyntitoiminta on muuttunut tyrkyttämisestä asiakkaan ymmärtämiseksi ja kuunteluksi (Ojanperä ym. 2023, 57). Myyntijohtajat ovat listanneet asiakkaan kuuntelun tärkeimpänä taitona myyjälle (Itani, Goad & Jaramillo 2019, luku 1). Hyvän myynnin on tarkoitus tehdä hankinnasta asiakkaalle mahdollisimman vaivaton prosessi. Tämä tarkoittaa yritysmyyntissä, että tarjottavan tuotteen tai palvelun ominaisuuksia muokataan, jotta ne kohtaavat asiakkaan tarpeen. (Ojanperä ym. 2023, 74.) Nykyaikana tämä tarkoittaa myös vaihtoehtoisten myyntityökalujen käyttöä. Hyvä myyjä ymmärtää asiakaskohtaisesti, millaiset myyntiratkaisut toimivat asiakkaalle ja miten kyseinen asiakas ostaa. Näiden ominaisuuksien tunnistaminen on entistä helpompaa data-analytiikka työkalujen ansiosta. (Spiller 2022, 14.)

2. Työhön sitoutuminen ja motivaatio: Hyvä myyjä on kokonaisvaltaisesti ajatteleva ihminen, joka järjestelmällisesti etsii myyntitilanteissa ratkaisun, johon kaikki ovat tyytyväisiä. Tämä tarkoittaa käytännöntasolla ratkaisun räätälöintiä asiakasta miellyttäväksi. Myyjä näkee ylimääräistä vaivaa ja käyttää aikaa, jotta asiakas saadaan aidosti tyytyväiseksi. (Ojanperä ym. 2023, 26.) Myyjän työ voi olla raskasta, mutta ahkera työnteko voi johtaa hyviin tuloksiin, vaikka muut myyntitaidot eivät olisi myyjän vahvuus (Ojanperä ym. 2023, 53).

3. Oman tekemisen hallitseminen: Menestyvä myyjä on oma itsensä, koska aitous herättää ihmisissä luottamusta (Ojanperä ym. 2023, 37). Monet tutkimukset osoittavat, että ne myyjät, jotka tekevät ajallisesti eniten varsinaista myyntiä, tekevät eniten kauppvoja. Tämä tarkoittaa, että itsensä johtaminen on keskeinen taito menestyville myyjille. (Ojanperä ym. 2023, 65.) Itsensä johtaminen tarkoittaa työhön paneutumisen lisäksi niiden taitojen kehittämistä tai korvaamista, jotka ei ole myyjän toiminnalle vahvuuksia vaan hidasteita ja haittoja.

Myyntityön ei tarvitse olla pelkästään asiakastapaamisia ja kasvokkain käytyjä keskusteluita, moderni myynti on monipuolista asiakkaiden auttamista eri keinoin. Menestyvät myyjät käyttävät nykyaikana digitaalisia työkaluja, jotka tehostavat ja kehittävät heidän myyntiään. (Spiller 2022, 6.) Introvertti myyjä on altis muuttamaan myyntistrategiaansa kohti digitaalisempaa ja analytiikkaan pohjautuvampaa suuntaa, koska hän saa näin tehtyä myyntiä omien vahvuuksiensa ehdoin (Pollard & Lewis 2018, Luku 1). Introvertit ovat usein hyviä jossakin tietystä käytännönläheisessä taidossa ja hakeutuvat hyödyntämään sitä työssään (Pollard & Lewis 2018, Luku 1). Myyntityössä yksi keskeinen käytännönläheinen taito on esimerkiksi ostosignaalien lukemistaito datasta tai aktiivisen kuuntelun harjoittaminen, jonka avulla pystytään ymmärtämään asiakasta syvemmillä tasolla ja tarjoamaan räätälöity ratkaisu. (Spiller 2022, 208; Itani ym. 2019, luku 1.) Introvertit ovat erityisen hyviä itsereflektiossa ja analyttisen pohdinnan tekemisessä (Blevins, Stackhouse & Dionne 2022, 94). Introvertti myyjä luonnostaan analysoi sekä omaa tekemistään ja muiden tekemistä paljon, joten toiminnan järjestelmällisyys sekä jatkuva optimointi tulevat luonnollisena osana introvertin toimintaa. (Pollard & Lewis 2018, Luku 9.)

2.2 Introverttien myyjien vahvuudet

Menestyvän introvertin myyjän polku menestymiseen ei ole samanlainen kuin ekstrovertilla. Persoonallisuuksien eri vahvuudet ja kehityskohteet luovat tämän eron. (Pollard & Lewis 2018, Luku 1.) Introvertteja usein kuvaillaan hiljaisina, pohtivina, epäsosiaalisina ja ei kovin itsevarmoina (Herbert, Ferri, Hernandez, Zamarripa, Hofer, Fazeli, Shnitsar & Abdallah, 2023). Introvertit eivät luonnostaan aloita keskusteluita vaan puhuvat pääasiassa, kun heidän täytyy ilmaista jokin asia (Pollard & Lewis 2018, Luku 1).

Oman persoonan näyttäminen ja hyödyntäminen myynnissä on keskeinen osa menestyvän myyjän toimintaa. Myyjä haluaa luoda suhteen asiakkaaseen, jossa on luottamusta, ja asiakas haluaa myyjän, joka ansaitsee tulla luotetuksi tämän ulosannin pohjalta. Oman persoonan esittely vaatii myyjältä rohkeutta paljastaa omat haasteensa esiintymisen kautta, mutta tämän pohjalta syntyvä luottamus ja asiakassuhde on modernin yritysmyyntin tavoite - luoda asiakassuhde, joka johtaa pitkäaikaisiin asiakkuuksiin. (Ojanperä ym. 2023, 21–28; Brown 2018, 21–28.)

Pohtivuus on myyjälle hyvä taito, sillä pohtiminen johtaa uusiin ajatuksiin ja ideoihin, jotka parantavat muun muassa prosesseja. Oman myyntiä optimointi johtaa jatkuvasti parempiin tuloksiin. (Pollard & Lewis 2018, Luku 9.) Introvertit kaipaavat luontaisesti paljon itsenäistä tekemistä ja asioiden kehittämistä sekä syviä ja merkityksellisiä ihmissuhteita (Feng & Zhang 2024, luku 1). Parhaimmat myyjät ovat avoimia kehittymiselle ja oman tekemisen parantamiselle, koska myös myynti muuttuu jatkuvasti (Ojanperä ym. 2023, 47). Pohtivuus näkyy introverteissa myös pitkinä taukoina

keskusteluissa, sillä introvertit ajattelevat paljon ennen kuin he antavat harkitun vastauksen, mikä vastaa esitettyyn kysymykseen mahdollisimman hyvin (Pollard & Lewis 2018, Luku 1).

Hiljaisuus on keskeinen osa modernia ja hyvää myyntiä. Myynnissä on sanonta, ”kaksi korvaa, yksi suu”, jolla viitataan suhteeseen, kuinka paljon hyvän myyjän tulisi kuunnella ja puhua asiakkaalle. Myyjän tulee kuunnella enemmän kuin puhua. (Ojanperä ym. 2023, 65.) Myyntitapaamisten tulisi toimia enemmän asiakkaan ymmärtämishetkenä kuin ratkaisujen esittelyä. Myyjä saa näin paljon tietoa, jonka avulla personoida ratkaisu asiakkaalle. (Itani ym. 2019, luku 1.) Introvertit ovat erittäin hyviä kuuntelijoita (Pollard & Lewis 2018, Luku 2). Kun myyjä keskittyy asiaan ja puhuu asiakkaalle merkityksellisistä asioista, antaa myyjä asiakkaalle välittävän ja luotettavan kuvan itsestään ja saa luotua hyvän suhteen. (Pollard & Lewis 2018, Luku 1; Luku 5.) Kuuntelu ei toimi myynnissä ainoastaan tiedonhankinnan keinona vaan asiakkaan kuuntelu on myös tapa saada asiakkaan arvostus. Kuuntelun on huomattu johtavan parempiin asiakassuhteisiin ja asiakasluottamukseen. (Itani ym. 2019, luku 1; luku 2.3.2.)

Introvertit toimivat maailmassa seuraten ja pohtien asioita ja esittävät tarkentavia kysymyksiä, mikäli he eivät ymmärtäneet asiaa riittävällä syvyydellä. Introvertit ovat luonnostaan ongelmanratkaisijoita, mikä on myynnissä hyvä ominaisuus. Introvertit harvoin keskeyttävät toista esittämällä päälle kysymyksiä vaan pohtivat aihetta hetken vastausten jälkeen. Pohtimisen jälkeen hyvä myyjä antaa asiakkaalle mahdollisimman tarkan, mutta yksinkertaisen vastauksen tai ratkaisuehdotuksen. (Pollard & Lewis 2018, Luku 2.)

Introvertit ovat luonnostaan järjestelmällisiä (Pollard & Lewis 2018, Luku 1). Tämä näkyy introverttien toiminnassa usein perfektionismina ja korkeiden tavoitteiden asettamisessa sekä tehtävien tunnollisena suorittamisena (Stricker, Buecker, Schneider, Preckel & Kandler 2019). Tämä on myös menestyvän myyjän ominaisuus. Introvertit eivät pysty myymään käyttämällä ainoastaan hurmaavaa persoonaa, kuten ekstrovertti voi pystyä, joten myynnissä järjestelmällinen toiminta ja kehittyminen ovat introverteille myyjille menestymisen kannalta keskeisiä vahvuuksia ja ehtoja. (Pollard & Lewis 2018, Luku 1.) Johdonmukainen työ tuottaa johdonmukaisia tuloksia (Pollard & Lewis 2018, Luku 2). Myyjän työnkuva on lopulta mahdollistaa kaupan syntyminen, joten kun asiakkaalla on tarve, ei myyjän tarvitse tehdä muuta kuin olla mahdollisimman hyvä esteiden poistamisessa (Ojanperä ym. 2023, 35).

2.3 Introverttien myyjien haasteet ja oman myynnin kehittäminen

Myynti voi tuntua introvertista pelottavalta ja sekä epäaidolta omalle persoonalleen. Introverteille haasteita myynnissä ovat tilanteet, jotka vaativat tilanteen hallintaa, ihmisille puhumista ja

sosiaalista avoimuutta. Introvertit voivat myös olla epävarmoja ihmisiä, sillä he haluavat ilmaista asian oikein ja parhaalla mahdollisella tavalla. (Pollard & Lewis 2018, Luku 1.)

On tärkeää huomioida myyjän roolin muuttuminen nykyaikana. Menestyvän myyjän taitoihin kuuluu nykyään datan hyödyntäminen sekä erityisesti selkeä ja ytimekäs kommunikaatio, mitä nykyasiakkaat suosivat suuren ja laajan esittämisen sijaan. (Tudoran 2018, 54–55.) Lisäksi nykyään on mahdollista hyödyntää moderneja myyntityökaluja, joilla myyjä pystyy sekä keräämään asiakkaasta paljon tietoa ennen tämän tapaamista että hyödyntämään esittämiseen tehtyjä työkaluja, jotka vähentävät pelkkää puhumalla esittämistä ja luovat esittämiseen lisää vaihtoehtoja. (Fraccastoro ym. 2021, luku 4.)

Introverteille haasteena voi toimia joskus länsimaalainen ennakkoluulo siitä, millainen menestyvä ihminen tyypillisesti on. Menestyvä ihminen käsitetään pääasiassa ekstroverttinä ihmisenä, joka on karismaattinen ja puhelias. (Pollard & Lewis 2018, Luku 1.) Siksi introvertin voi olla vaikea vakuuttaa ihmisiä puhtaasti omalla persoonallaan. Tämä tarkoittaa, että introverttien kannattaa harjoitella esiintymistä ja karismaattista olemista, kun taas ekstroverteille tämä tulee luonnostaan. Lisäksi ekstroverttien ei tarvitse harjoitella introverttien kanssa toimimista, koska ekstroverttien käytös on vakiintunut normi. (Pollard & Lewis 2018, Luku 1.)

Haasteista ylitsepääsemiseksi introvertin kannattaa ajatella myynnin kehityskohdettaan asiana, jota kehitetään järjestelmällisellä työllä. Introvertit löytävät järjestelmällisyydestä turvaa (Pollard & Lewis 2018, Luku 1). Uteliaisuus ja kysymysten esittäminen auttavat omien taitojen kehittämisessä, sillä utelias ihminen käsittelee ongelmia ja asioita monesta kulmasta sekä syvemmin, mikä johtaa parempaan ymmärrykseen aiheesta (Brown 2018, 76–77).

Myyntitarinan esittäminen, esiintymisen luonnollisuus ja keskustelu ovat taitoja, jotka ovat tärkeitä asiakkaan luottamuksen saamiseksi. Nämä taidot tulevat ekstroverteille kuin itsestään, kun taas introvertit saattavat pitää tällaista esiintymistä hyvin vaikeana. Vieraalle ihmiselle puhuminen on introvertille jännittävä sekä haastava tehtävä (Pollard & Lewis 2023, Luku 1). Keinon löytäminen omaan tuotteeseen uskomiseen on tärkeää luonnollisuuden luomiseksi, sillä kun uskoo siihen, mitä kertoo, ei aiheesta ole vaikeaa puhua. (Brown 2018, 87–88.) Introvertit voivat hyödyntää järjestelmällisyyttään myynnissä esimerkiksi esittämällä kysymyksiä, jotka saavat toistuvasti asiakkaan luottamuksen. Tällöin mahdollisuus kauppaan kasvaa jo huomattavasti. (Pollard & Lewis 2023, Luku 1.)

Keino, jolla esiintymisen luonnollisuutta voidaan parantaa, on ennakkoon muutaman keskusteluaiheen harjoittelu, kunnes niistä osaa keskustella itsestään (Pollard & Lewis 2018, Luku 1). Perfektionistinen suorittaminen itsessään ei ole kuitenkaan hyvä tapa suhtautua työhön, sillä silloin ei voi

oppia tekemällä virheitä vaan niiden pohjalta kehittymistä tulee vältelleeksi epäonnistumisen pelon takia. On tärkeää olla tavoitteellinen ja virheistä oppiva ihminen. (Brown 2018, 41–42.) Epämukavuusalueelle uskaltaminen voi myös johtaa suurimpiin onnistumisiin (Brown 2018, 31–32).

Toinen keino oman esiintymisen tueksi, on oman ammattitaidon tiedostaminen verratessa asiakkaaseen. Introvertit yritysmyyjät tuntevat tuotteensa, joten ratkaisusta keskustelu asiakkaan kanssa on myyjän vahvuus, kun taas asiakas voi ainoastaan vastauksillaan rajata ratkaisun ehtoja. Myyjä voi myös kertoa, että heidän oma ratkaisunsa ei välttämättä ole oikea ratkaisu asiakkaalle, vaikka asiakas olisikin ostovalmis. Tällainen oman ammattitaidon ja rehellisyyden havainnollistaminen antaa vakuuttavan kuvan asiakkaalle ja vahvistaa luotettavuutta. (Pollard & Lewis 2018, Luku 2; Ojanperä ym. 2023, 30.) Modernissa myynnissä ammattimaisuus on tärkeämpää menestymiselle kuin aiemmin johtuen asiakkaiden pätevytyneestä ostamisesta sekä tietosuojalakien laajenemisesta (Tudoran 2018, 52). Moderni yritysmyynti ei ole ainoastaan uusien asiakkaiden hankintaa ja auttamista. Keskeinen osa modernia myyntiä on asiakkaiden pitäminen asiakkaina. (Ojanperä ym. 2023, 27.)

Introverteille on yleistä luontaisina ongelmanratkaisijoina, ymmärrettyään asiakkaan ongelma, innostua liikaa ja hypätä suoraan vastaukseen, ohittaen myynnissä keskeiset kartoittavat kysymykset ja kertoen kaiken tietämänsä ratkaisusta oman pätevyyden pohjalta. Antaen asiakkaalle liikaa ratkaisuvaihtoehtoja, mikä tekee asiakkaalle päätöksenteon vaikeaksi. (Pollard & Lewis 2018, Luku 2.) Introvertti voi tehdä asiakkaan päätöksenteosta helpompaa, ja tehdä siten enemmän kauppvoja, esittämällä tälle vain päätökseen tarvittavan määrän uutta tietoa ja hyödyntäen hyvää kuuntelutaitoa kuunnellakseen, mitä mieltä asiakas on. Asiakkaan vastausten pohjalta voidaan rajata esitettäväksi vain olennaisimmat ratkaisut. (Pollard & Lewis 2018, Luku 2.)

Introvertit voivat kokea myyntityön tuloskeskeisyyden ahdistavana, mikä voi häiritä myyntityön tekemistä. Introverteille yleinen kokemus on, kun ei saa tehtyä kauppaa, paine seuraavan asiakkaan kanssa kaupan tekemiseen kasvaa, mikä luo ahdistusta ja häiritsee myyntityön tekemistä. (Pollard & Lewis 2018, Luku 2.) Negatiiviset tunteet johtuvat usein introvertin liian jäykästä perfektionistisesta suhtautumisesta menestymiseen ja tunnolliseen tehtävistä suoriutumiseen. Lievä perfektionisuus on kuitenkin hyvä ominaisuus, jota on löydetty myös monilta menestyviltä ekstroverteiltä. (Stricker ym. 2019.) Kaupan saaminen vaatii oman myynnin kehittämistä vaiheittain niin, että pääsee järjestelmällisesti pidemmälle asiakkaan kanssa, joka lopulta johtaa luotettavasti kauppaan. Käytännössä myyntiä tehdään prosessina, jossa muutetaan yksi asia kerrallaan ja seurataan miten muutos vaikuttaa myyntimenestykseen. (Pollard & Lewis 2018, Luku 2.)

Nykyajan myynnissä on monia eri keinoja, joilla hyvä myyjä voi tehdä myyntiä hyödyntämällä omia vahvuuksiaan (Ojanperä ym. 2023, 63). Myynnissä on nykyään parhaimmat edellytykset

menestyksekkäälle myyntityölle, vaikka ei omaisi hurmaavaa persoonaa. Digitaalisten työkalujen, kuten myyntidatan ja käyttäytymismallien hyödyntäminen yksittäisissä asiakkuuksissa ovat tehneet myyjän onnistumisesta ja asiakkaiden ongelmien ymmärtämisestä ennustettavampaa kuin koskaan ennen. (Ojanperä ym. 2023, 50.) Yritysmyynti on perustavanlaatuisesti muuttunut myös lisääntyneen sosiaalisen median myyntityökalujen sekä internethakuoptimoinnin hyödyntämisen pohjalta johtaen parempaan asiakaskunnan kanssa kommunikointiin (Fraccastoro ym. 2021, luku 1). Introverttien pohtiva luonne on parhaimmillaan modernissa asiakaslähtöisessä myynnissä ongelmanratkaisussa, jossa introvertti voi kuuntelun ja pohdinnan kautta luoda merkityksellistä arvoa räätälöidyille ratkaisuille. (Pollard. & Lewis 2018, Luku 2.)

3 Pohdinta

Tässä luvussa käsitellään, mitä työssä saatiin selville sekä millaisia johtopäätöksiä näistä tuloksista voi tehdä. Luvussa pohditaan lisäksi, mitä hyötyä tuloksista on yleisesti ja henkilökohtaisesti. Lopussa esitetään jatkokehitysehdotuksia ja pohditaan aiheeseen liittyvää oppimistani.

3.1 Yhteenveto

Työssä tutkittiin yritysmyyntissä menestymistä introvertin näkökulmasta, ja keskityttiin tutkimaan introvertin persoonallisuuden myötä tulevia vahvuuksia ja haasteita. Työ on tarpeellinen ja ajan-kohtainen, sillä yleinen käsitys myyntityöstä ja myyjistä on vanhentunut ja liian yksipuolinen. Työ havainnollistaa, millä tavoin introvertit myyjät ovat myyntissä menestyviä ja kuinka heidän heikompia kykyjensä voidaan kehittää vahvuuksien kautta.

Toistuva havainto työssä oli introverteille järjestelmällisyyden ja johdonmukaisen toiminnan vahvuus. Myyntissä järjestelmällinen toiminta ja kehittyminen ovat introverteille myyjille menestymisen kannalta keskeisiä vahvuuksia ja ehtoja (Pollard & Lewis 2018, Luku 1). Lisäksi vahvuutena introverteilla näkyi kuuntelun taito ja luontaisesti korkeat tavoitteet, jotka molemmat taidot ovat myynnille keskeisiä taitoja.

Introverttien haasteiksi myyntityössä paljastuivat esiintyminen myyjänä ja omana itsenään. Lisäksi yksittäisten haasteiden läpi heijastuu introverttien usein liian perfektionistinen suhtautuminen työhön, joka voi aiheuttaa introvertille myyjälle turhaa henkistä kärsimystä suoriutumisen ja asiakkaiden miellyttämisestä ja siten haitata omaa tekemistä.

Negatiiviset tunteet johtuvat usein introvertin liian jäykästä perfektionistisesta suhtautumisesta menestymiseen ja tunnolliseen tehtävistä suoriutumiseen. Lievä perfektionistisuus on kuitenkin hyvä ominaisuus, jota on löydetty myös monilta menestyviltä ekstroverteiltä. (Stricker ym. 2019.)

Keskeisiä huomioita introverttien haasteiden kehittämisessä olivat myyjän ajatusten ja konkreettisen tekemisen yhdistäminen toimivaksi myyntityöksi. Introverttien suurimmat haasteet olivat luonteeltaan ajatuksiin ja epämukavuuteen yhdistettäviä, kuten esiintyminen, jossa myyjä hakee osana työtään asiakkaalta uskoa hänen toimintaansa ja koettaa vakuuttaa, että hänen ratkaisunsa on oikea ratkaisu. Introvertin fyysinen tekeminen oli vahvuus, jossa hyödynnettiin järjestelmällistä tekemistä ja monipuolisia myyntityökaluja. Introvertin myynnin monipuolistaminen digitaalisilla työkaluilla toimii osana haasteiden ratkaisua. Myyjä pystyy sekä keräämään asiakkaasta paljon tietoa ennen tämän tapaamista että hyödyntämään esittämiseen tehtyjä työkaluja, jotka vähentävät pelkkää puhumalla esittämistä ja luovat esittämiseen lisää vaihtoehtoja (Fraccastoro ym. 2021, luku 4). Lisäksi kasvokkain tehtävän myyntityön kehittämiseen ratkaisuna toimii järjestelmällinen

keskustelujen harjoittelu, jolloin introvertilla on yksittäisiä aiheita, joista hän osaa keskustella luontaisesti. Introvertit voivat hyödyntää järjestelmällisyyttään myynnissä esimerkiksi esittämällä kysymyksiä, jotka saavat toistuvasti asiakkaan luottamuksen (Pollard & Lewis 2023, Luku 1).

Työssä saatiin jonkinlainen vastaus kaikkiin esitettyihin kysymyksiin. Vastaukset olivat perusteltu lähdekirjallisuutta yhdistelemällä. Vastaukset sisälsivät kokonaisuuksina uutta tietoa, jota ei olisi löytynyt yksittäisistä lähteistä. Uutena tietona syntyi kokonaiskuva menestyvästä ja tavoitteellisesta introvertista myyntityössä. Tämän henkilökuvan keskeisiä piirteitä ovat rauhallisuus, asiakeskeisyys, järjestelmällisyys, hyvät kuuntelutaidot ja myynnin tekeminen asiakaslähtöisesti. Menestyvällä introvertilla on myynnissä myös voimakas motivaatio työhön, joka näkyi hallittuna perfektionistisuutena ja hän on jatkuvasti itseään ja myyntiprosessiaan kehittävä. Tämä introvertin myyjän kuvaus voisi auttaa esimerkiksi myynninjohtamisessa.

Kehitysehdotuksia lisätutkimuksia varten voisivat olla muun muassa: Millaisia myyntiprosesseja teknologia ja vaihtoehtoiset myyntikanavat ovat mahdollistaneet? Kuinka asiakkaiden erikoistuminen ja pätevytyminen tuotteisiin ja ostamiseen näkyy myynnissä? Myyntihenkilöiden taitojen jatkuva kehittäminen ja asiantuntijamyynnin yleisen pätevyytason nouseminen?

3.2 Oman oppimisen arviointi

Opin aiheesta paljon työtä tehdessä. Persoonallisuuspiirteiden ja niiden vaikutus valittuun ammattiin, kävi kirjoittaessa paljon selkeämmäksi. Ymmärsin paremmin, kuinka myynnissä on itseasiassa paljon introvertin vahvuuksia hyödyntäviä tehtäviä, kuten myynnin prosessimaisuus. Myynnissä on tyypillisiä introverttien ammatteja kuten suunnittelijaa tai analyytikkoa enemmän esiintymistä ja oman tekemisen kyseenalaistamista, mikä voi pitää työn mielenkiintoisempänä pidempään.

Opin myyntityön tekemisestä lisäksi uusia asioita. Opin uutta myynnin psykologisesta puolesta, kuinka merkittävässä osassa omat ajatukset ovat osana myymistä. Se, mitä ajattelee ja tuntee myyntityötä tehdessä vaikuttaa myös asiakkaiden käsitykseen sinusta myyjänä, vaikka asiat, joita tietoisesti viestisi olisivat ammattimaisia ja ystävällisiä. Esimerkiksi pienet ristiriidat elekielessä ja puheessa, voivat luoda epäluottamusta asiakkaaseen. Sen takia, oman persoonan näyttäminen ja omien ajatusten ja tunteiden ymmärtäminen myynnissä on merkittävämmässä asemassa kuin ymmärsin aiemmin.

Onnistuin mielestäni kuvaamaan introvertin luonteenpiirteitä myyntityön kontekstissa. Olisin voinut tuoda työhön enemmän malleja, joilla kuvata introvertin toimintaa, kuten Big Five -malli, jolla persoonallisuuspiirteitä on usein kuvattu. Olen kuitenkin kokonaisuudessaan tyytyväinen työhön.

Lähteet

- Blevins, P., Stackhouse, M. & Dionne, S. 2022. Righting the balance: Understanding introverts (and extraverts) in the workplace. *International journal of management reviews: IJMR*, 24, 1, s. 78-98. Luettavissa: <https://doi.org/10.1111/ijmr.12268> Luettu: 22.9.2025.
- Brown, B. 2018. *Dare to lead*. Vermilion. E-kirja. Luettu: 30.9.2025.
- Feng, Q. & Zhang, Y. 2024. Marketing strategy based on personality types of the Myers-Briggs Type Indicator. *SHS web of conferences*, 207, s. 1017. Luettavissa: <https://doi.org/10.1051/shsconf/202420701017>. Luettu: 26.9.2025.
- Fraccastoro, S., Gabrielsson, M. & Pullins, E. 2021. The integrated use of social media, digital, and traditional communication tools in the B2B sales process of international SMEs. *International business review*, 30, 4, p. 101776. Luettavissa: <https://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2020.101776>. Luettu: 17.9.2025.
- Guesalaga, R., Ruiz-Alba, J. & Lopez-Tenorio, P. 2024. Drivers of B2B sales success and the role of digitalization after COVID-19 disruptions. *The journal of business & industrial marketing*, 39, 4, s. 708-720. Luettavissa: <https://doi.org/10.1108/JBIM-12-2022-0576>. Luettu: 17.9.2025.
- Herbert, J., Ferri, L., Hernandez, B., Zamarripa, I., Hofer, K., Fazeli, M., Shnitsar, I & Abdallah, K. 2023. Personality diversity in the workplace: A systematic literature review on introversion. *Taylor & Francis online*. 38, s. 165–187. Luettavissa: <https://doi.org/10.1080/15555240.2023.2192504>. Luettu: 30.9.2025.
- Itani, O., Goad, E. & Jaramillo, F. 2019. Building customer relationships while achieving sales performance results: Is listening the holy grail of sales? *Journal of business research*, 102, 9, s. 120-130. Luettavissa: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.04.048>. Luettu: 17.9.2025.
- Ojanperä, T., Pyyhtiö, T. & Alf, R. 2023. *Vihaan myyntiä! myynnin myytit ja modernit mahdollisuudet*. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 22.9.2025.
- Pollard, M. & Lewis, D. 2018. *The Introvert's edge*. AMACOM. E-kirja. Luettu: 22.9.2025.
- Spiller, L. 2022. *Selling & sales management: developing skills for success*. Sage Publications. Lontoo. E-kirja. Luettu: 23.9.2025.

Stricker, J., Buecker, S., Schneider, M., Preckel, F & Kandler, C. 2019. Multidimensional perfectionism and the big five personality traits: a meta-analysis. *European journal of personality*, 33, 2, s. 176–196. Luettavissa: <https://doi.org/10.1002/per.2186>. Luettu: 1.10.2025.

Tudoran, V. 2018. The modern buyer and sales evolution – The buyer’s journey for the small, medium size companies and freelancers. *Business excellence and management*, 8, 1, s. 51-60. Luettavissa: <https://doaj.org/article/130ac89024f9443697b84896c830d5cb>. Luettu: 22.9.2025.