

Itsetuntemuksesta apua myyntityöhön

Juhani Jahnukainen

Opinnäytetyö
Myyntityön koulutusohjelma
2015



<p>Tekijä tai tekijät Juhani Jahnukainen</p>	<p>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2015</p>
<p>Raportin nimi Itsetuntemuksesta apua myyntityöhön</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 26 + 2</p>
<p>Opettajat tai ohjaajat Minna-Maari Harmaala</p>	
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda powerpoint-esitys Haaga-Helian opettajille sekä opiskelijoille aiheesta ”Itsetuntemuksesta apua myyntityöhön”. Työn tavoitteena on kasvattaa opiskelijoiden itseluottamusta ja ymmärrystä itsestään työntekijänä.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu teoriasta, jossa käsitellään erilaisten ihmisten käyttäytymisen syitä ja toimintatapoja erilaisissa tilanteissa. Teoriassa uppoudutaan minäkuvan muodostamiseen sekä siihen kuinka itseluottamus rakentuu ja mistä itsetunto koostuu. Teoriaa pyritään havainnollistamaan esimerkkien avulla ja linkittämällä sitä myyjän työhön.</p> <p>Tuotos joka opinnäytetyöstä syntyi on powerpoint-show. Se käsittelee itseluottamusta ja itsetuntoa myyjän näkökulmasta. Tavoitteena on saada lukija kyseenalaistamaan omat käsityksensä itsestään sekä päivittämään oma minäkuvansa. Myös keinoja itseluottamuksen kasvattamiseen ja ”rimakauhun” poistamiseen pyritään tuomaan esiin kahden casen avulla.</p> <p>Opinnäytetyö aloitettiin syyskuussa 2014 ja saatiin valmiiksi lokakuussa 2015.</p>	
<p>Asiasanat Myyntityö, itseluottamus, itsetuntemus, työelämä</p>	

Sisällys

1 Johdanto.....	1
1.1 Toimeksiantaja	1
1.2 Tavoitteet.....	1
1.3 Työn rakenne.....	2
2 Itsetunto.....	1
2.1 Mitä itsetunto on?.....	1
2.2 Itsetunnon eri alueet.....	2
2.3 Mitä itsetunto ei ole.....	4
3 Itseluottamus.....	6
3.1 Minäkuva, itseluottamus ja itsetuntemus.....	6
3.1 Itseluottamus työelämässä.....	7
4 Hyvä myyjä, itsetunto ja itseluottamus.....	10
4.1 Energisyys & Kunnianhimo.....	10
4.2 Pitkäjänteisyys & Kärsivällisyys	13
4.3 Muuttuva ympäristö	15
5 Teorian yhteenveto.....	17
6 Produkti.....	19
6.1 Opinnäytetyön vaiheet ja aikataulu.....	19
6.2 Aineisto ja sen keruumenetelmät	19
6.3 Produktin toteutus.....	20
6.4 Itsetuntemuksesta apua työelämään.....	21
7 Pohdinta.....	22
7.1 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset	22
7.2 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi.....	23
Lähteet.....	24
Litteet	26
Litteenä powerpoint-show aiheesta “Itsetuntemuksesta apua myyntityöhön”.....	26

1 Johdanto

Myyntityön opiskelijat kyseenalaistavat omat kykynsä ja ammatillisen minäkuvansa useasti ensimmäisen opiskeluvuoden aikana. Uskoa omaan tekemiseen on joskus vaikea löytää ja alan vaihtaminenkin saattaa käydä mielessä.

Hätäisiä päätöksiä tulisi välttää ja asioita tulisi pohtia oman itsensä kautta. Mitä juuri sinä olet ja mitä haluat. Mistä johtuu omat ennakkokäsityksesi ja toimintatapasi erilaisissa tilanteissa. Uppoutumalla omaan sielunmaisemaan ja ajatusmaailmaan saattaa oivaltaa asioita jotka auttavat tulevaisuuden suunnittelussa. Parhaimmassa tapauksessa opiskelija löytää omat heikkoutensa ja vahvuutensa sekä ammentaa näistä energiaa tulevaisuudessa.

Oman itsensä kehittäminen niin ihmisenä kuin työntekijänä on pitkä prosessi, eikä se tule päättymään AMK-uran jälkeen. Elämä on harjoittelua päivästä toiseen. Pilke silmäkulmassa asioiden pohtiminen auttaa jaksamaan paremmin.

1.1 Toimeksiantaja

Produktin toimeksiantaja on HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu, jossa suoritan tradenomin tutkintoa myyntityön koulutusohjelmassa.

1.2 Tavoitteet

Tuotos joka opinnäytetyöstä syntyi on powerpoint-esitys. Tuotoksen tarkoituksena on auttaa itseäni sekä muita opiskelijoita tarkastelemaan itseään työntekijänä ja myyjänä sekä kyseenalaistamaan oma minäkuvansa. Tämän lisäksi tuotoksen tavoitteena on auttaa opiskelijoita pääsemään turhasta jännityksestä eroon ja löytämään keinot, joiden avulla pystyy saamaan itsestään parhaat parhaimmat puolet esiin.

1.3 Työn rakenne

Opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta, sekä produktista joka on powerpoint muodossa. Työ etenee teorian kautta, jossa avataan ensin keskeisimpiä termejä. Termejä pyritään linkittämään esimerkkeihin ja samalla myös pohtimaan kuinka ne liittyvät työelämään sekä myyjän työhön. Teorian loppupuolella nostetaan esiin hyvän myyjän tunnuspiirteitä artikkelin pohjalta. Viimeisessä osiossa teoria nivotaan yhteen.

2 Itsetunto

Itsetunto termiin törmää nykyään yhä useammin. Itsetunnolla selitetään ihmisten toimintaa ja hyvinvointia. Myös menestyvän ihmisen tärkeäksi ominaisuudeksi nimetään useasti hyvä itsetunto. Tapahtui menestys sitten työelämässä, urheilussa tai missä vaan, on itsetunnolla aina iso rooli, kun menestystekijöitä aletaan erittelemään. (Keltikangas-Järvinen 1994, 13-14.)

Toisaalta itsetunto linkitetään myös siihen, jos ihminen kokee olevansa elämänsä aallonpohjassa tai menestystä ei tule toivomillaan elämän osa-alueilla. Heikko itsetunto saattaa ilmetä yllättävissäkin asiayhteyksissä; koulukiusaamisessa, firman vientikauppa ei luista tai ihminen ei pysty sitoutumaan parisuhteeseen. (Keltikangas-Järvinen 1994, 13-14.)

Pystytäänkö itsetunnolla, oli se sitten hyvä tai huono, selittämään kaikki ihmisen onnistumiset ja epäonnistumiset? Vastaus on yksinkertainen, ei. Itsetunto terminä on menettänyt varsinaisen merkityksensä nykymaailmassa. Se on tietynlainen ”muotisuuntaus” 2000-luvulla. Termi nostetaan esiin, kun ihminen haluaa selittää itselleen jotain. ”Olen sosiaalinen ja itsevarma, koska omaan hyvän itsetunnon” tai ”Kidutin kissaani, koska minulla on huono itsetunto”. (Keltikangas-Järvinen 2000, 100-101.)

Seuraavassa luvussa perehdytään mihin kaikkeen itsetunto todella liittyy ja millä tavalla hyvä itsetunto voidaan valjastaa voimavaraksi.

2.1 Mitä itsetunto on?

Itsetunto on tärkeä ihmisen persoonallisuuden ominaisuus. Itsetuntoa voidaan luonnehtia kyvyksi luottaa itseensä, ja pitää itseään arvokkaana kaikista heikkouksista huolimatta. Se on kykyä nähdä oma elämä tärkeänä sekä ainutlaatuisena. (Keltikangas-Järvinen 2000, 104-105.) Itsetuntoa voidaan nimittää omanarvontunteeksi (Vernerinet 2014).

Itsetunto on myös huonojen puoliensa hyväksymistä ja rohkeutta pitää omista päätöksistään kiinni. Epäonnistumisen kohdatessaan hyvän itsetunnon omaava ihminen ei paina leukaa rintaan, vaan pohtii mitä hän voi oppia tilanteesta tulevaisuutta ajatellen. Rehellisyys omia heikkouksiaan kohtaan on tärkeää, eikä epäonnistuminen vie hänen itseluottamustaan. Itsetunto vaikuttaa ihmisen jokapäiväiseen toimintaan sekä hänen päätöksiinsä. Vastaavasti tehdyt päätökset johtavat toimintaan jonka seuraukset vaikuttavat itsetuntoon. (Keltikangas-Järvinen 2000, 103.)

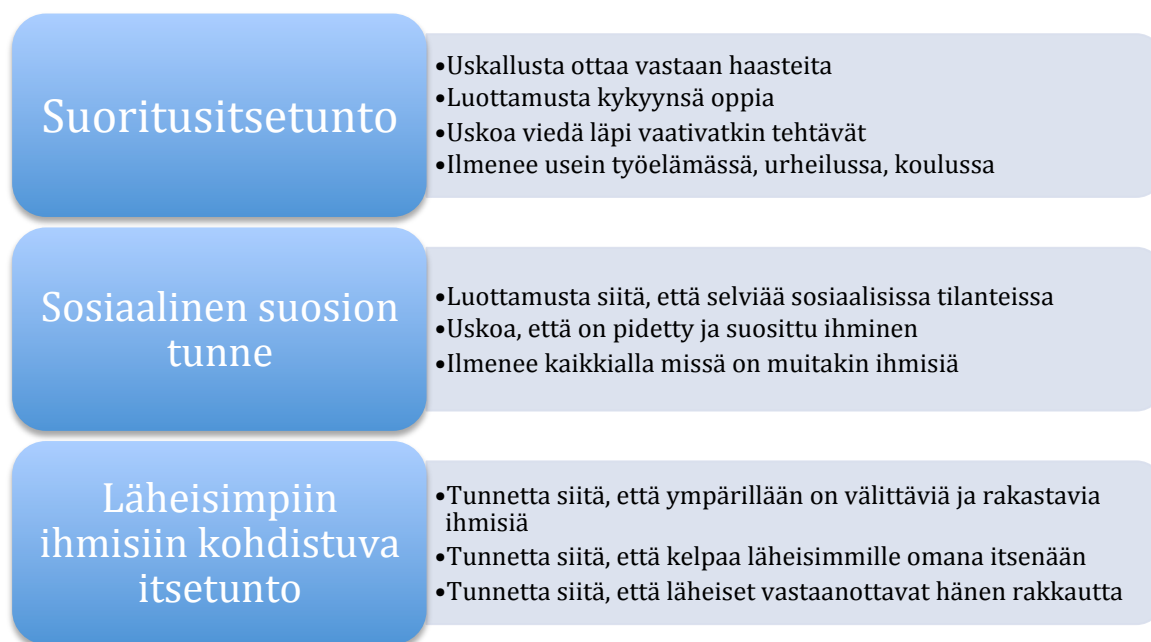
Hyvän itsetunnon omaava ihminen kykenee omiin päätöksiin ja pystyy pitämään niistä kiinni muiden eriävistä mielipiteistä huolimatta. Se on uskoa omiin kykyihinsä ja itsenäisyyttä päätöksissä, jotka koskevat ihmisen omaa elämää. Ihminen jolla on itsetunto kohdallaan ei pohdi jatkuvasti muiden mielipiteitä hänestä. Hän ei hae hyväksyntää ehdoin tahdoin muilta eikä pönkitä egoaan tekemällä päätöksiään muita miellyttäen. Itsensä arvostus on tärkeä osa hyvää itsetuntoa. (Keltikangas-Järvinen 2000, 104-105.)

Vaikka itsetunto onkin tärkeä osa ihmistä, ei sen avulla voida mitata ihmisen arvoa tai sitä kuinka onnistunut elämä ihmisellä on. Hyvästä itsetunnosta on paljon hyötyä elämän eri tilanteissa, mutta toisaalta ei huonon itsetunnon omaava ihminen ole menetetty tapaus. (Keltikangas-Järvinen 2000, 102-103.)

2.2 Itsetunnon eri alueet

Hyvä ja terve itsetunto muodostuu kerroksista. Itsetuntoa ei voi määrällisesti mitata vaan se koostuu monista eri osa-alueista. Jokaisella ihmisellä on jonkinlainen **yleinen itsetunto**. Se koostuu siitä, miten hän yleensä luottaa itseensä elämässä, minkälaisena ihmisenä hän näkee itsensä muiden ihmisten keskuudessa ja siitä miten hän uskoo selviytyvänsä elämästä. **Suoritusitsetunto** on itsetunnon osa-alueista se, mikä on erittäin näkyvää erilaisissa tilanteissa. Suoritusitsetunnolla tarkoitetaan luottamusta omiin kykyihinsä ja sitä minkälaisia tavoitteita hän itselleen elämässä asettaa. Tämä osa-alue tulee esiin usein työelämässä, urheilussa ja koulussa. **Sosiaalinen suosion tunne** on oma osa-alueensa ja se harjaantuu ihmisen jokapäiväisessä elämässä. Se on itsevarmuutta siitä, että uudessa työpaikassa menestyminen ei ainakaan jää kiinni omista sosiaalisista taidoista. Se on tunnetta siitä, että erilaisten ihmisten kanssa käytävät sosiaaliset hetket

pystytään viemään läpi ongelmitta. Läheisiin ihmisiin kohdistuva itsetunto on vahvana ihmisessä etenkin lapsena ja nuorena. Vanhempana tämä osa-alue ilmenee vahvoina tunnesiteinä läheisiin sekä varmuutena siitä, että maailmassa on juuri sinua rakastavia ihmisiä. (Keltikangas-Järvinen 1994, 26-27.)



Kuvio 1: Itsetunnon osa-alueet. (Keltikangas-Järvinen 2000, 106-107.)

Kirjallisuudessa itsetunnon osa-alueista puhutaan eri nimillä, eikä toinen ole toistaan oikeampi termi. Esimerkiksi suoritusitsetunto tarkoittaa käytännössä samaa kuin akateeminen itsetunto. Jotkut tahot tuovat esiin myös emotionaalisen itsetunnon ja fyysisen itsetunnon. Emotionaalisella itsetunnolla tarkoitetaan omien tunteiden tiedostamista ja hyväksymistä. Ihminen, jolla on sisällään kysymyksiä omasta seksuaalisesta suuntautumisesta joutuu tekemään paljon töitä emotionaalisen itsetuntonsa kanssa. Fyysinen itsetunto käsittelee ulkonäköä, kehon tuntemusta ja hallintaa sekä terveyttä. Erilaiset fyysiset vammat tai synnynnäiset sairaudet liittyvät siis fyysiseen itsetuntoon. (Portti vapauteen 2014.)

Ei ole olemassa ihmistä jolla on täydellinen itsetunto. Täydellistä itsetuntoa ei kannata edes tavoitella, sillä se ei ole inhimillistä. Ihminen joka pitää itseään muita parempana jokaisella elämän osa-alueella ei ole enää empaattinen, sosiaalisesti sopeutuva ihminen. Toisaalta jos puhutaan ihmisestä, jolla ei ole itsetuntoa laisinkaan, saattaa kyseessä olla

vakava neuroosi. Jokaisella on omat vahvat ja heikot kohtansa. Haastavinta on tiedostaa ja hyväksyä ne. (Keltikangas-Järvinen 2000, 107).

Itsetunto muodostuu useista eri tekijöistä. On mahdotonta tehdä niistä luetteloa, sillä käsitys niiden lukumäärästä sekä sisällöstä on riippuvainen kulloinkin käytettävästä persoonallisuusteoriasta ja arviointimittarista. (Keltikangas-Järvinen 1994, 27). Eri osa-alueiden pitäisi psykologisesti ajateltuna olla samanarvoiset. Tosi elämässä näitä osa-alueita kuitenkin arvostetaan hyvinkin eri tavoin. Yleisintä on, että itsetuntoa mitataan lähes yksinomaan suoritusitsetuntona. Vaikka ihminen olisi tyytyväinen elämäänsä kaikilla osa-alueilla, mutta ei ole saavuttanut menestystä urheilun, opiskelun tai työn kautta, ei hän saa osakseen ansaitsemaansa arvostusta. Näin ollen ihminen, jonka vahvuudet ilmenevät esimerkiksi onnellisen perhe-elämän kautta, ei saa itsetuntonsa kannalta samanlaista myönteistä palautetta kuin suoriutuja. Eri osa-alueiden erilainen arvostaminen johtaa myös siihen, että epäonnistuminen tietyllä osa-alueella tuottaa kohtuuttoman suuren pettymyksen ja repii itsetunnon riekaleiksi. (Keltikangas-Järvinen 2000, 107).

2.3 Mitä itsetunto ei ole

Itsetunto termiä määriteltäessä on hyvä myös miettiä mitä itsetunto ei ole. Tämä auttaa hahmottamaan kokonaisuutta ja rajaamaan aihetta. Itsevarma käytös, suoriutuminen ja korkea vaatimustaso eivät tarkoita samaa kuin hyvä itsetunto. Itsevarmaa käytöstä ei tule välittömästi liittää hyvään itsetuntoon, sillä itsevarmasti käyttäytyvä ihminen saattaa todellisuudessa olla epävarma ja vähäisellä itseluottamuksella varustettu yksilö. Ulkoisen käytöksen perusteella ei tule tehdä liian äkkipikaisia johtopäätöksiä. (Keltikangas-Järvinen 1994, 75).

Ihmisen käytöksen perusteella ei voida määrittää hänen persoonallisuuttaan, ainakaan suoralta kädeltä. Persoonallisuus ja ihmistä ympäröivä ympäristö saavat ihmisen käyttäytymään tietyllä tavalla. Ympäristön muuttuessa, muuttuu myös käytös. Harkitsemattomia johtopäätöksiä tulisi välttää, sillä ulkoiset merkit voivat olla harhaanjohtavia. Kuvitellaan tilanne, jossa kaksi opiskelijaa työstävät ryhmätyötä keskenään. Toinen käyt-

täytyy aggressiivisesti ja toinen muita alentavasti. Aggressiivisen oppilaan käytöstä selitettäisiin helposti sillä, että hän on vihainen toiselle jostain. Vastaavasti muita alentavasti kohteleva oppilas tulkittaisiin ylimieliseksi. Käytöksien takana voi olla juuri edellä mainitut päätelmät. On kuitenkin erittäin paljon mahdollista, että molempien käytöksien takana on pelko. Pelko samasta tai eri asiasta. Ihminen naamioi usein jonkin tunteen toiseksi, jollain tavalla ymmärrettävämmäksi tunteeksi. Kaikki ei siis ole välttämättä sitä miltä näyttää, vaikka se mahdollista onkin. (Keltikangas-Järvinen 1994, 75-76). Käytöksen perusteella ihmisen itsetuntoa voidaan päätellä vain äärimmäisissä tapauksissa. Kun ihminen ei luota itseensä ja hän pyytelee jatkuvasti käytöksellään anteeksi olemassa oloaan, voidaan tulkita ihmisen omaavan heikon itsetunnon. Muita loogisia selityksiä kyseiselle käytökselle on vaikea keksiä. (Keltikangas-Järvinen 2000, 111).

Hyvä itsetunto ei ole jatkuvaa tyytyväisyyttä omiin suorituksiin ja siihen mitä on. Mahdollisimman totuudenmukainen minäkuva ja sen ylläpitäminen sekä omien virheiden tiedostaminen ja hyväksyminen kuuluvat terveeseen itsetuntoon. Epäonnistumiset ja tyytymättömyys omiin suorituksiin on normaalia ja pitkällä aikavälillä ne kehittävät ihmistä enemmän kuin varman päälle pelaaminen ja ikuinen onnistuminen. (Keltikangas-Järvinen 2000, 112).

Sopivissa määrin itsekkyyks on ihmisessä hyvä asia. Sen kanssa tulee kuitenkin olla tarkkana. Hyvä itsetunto on oman arvon tuntemista ja omista oikeuksistaan kiinni pitämistä, mutta aina muut huomioon ottaen. Itseään ei tule toteuttaa tai nostaa jalustalle muita alas painamalla. Itsetunto ei siis ole itsekkyyttä. Sosiaalinen vuorovaikutus on päivitettäistä ihmisille. Muiden ihmisten mielipiteiden kuunteleminen sekä heidän arvostaminen yksilöinä osoittaa vahvaa sosiaalista itsetuntoa. On kuitenkin aika alkaa etsimään itsekkyyden palasia, mikäli ihminen elää elämäänsä muita varten ja pyrkii toteuttamaan itseään muiden ihmisten tavoitteet mielessä. Aitoa tyydytystä ihminen saa silloin, kun hän on sosiaalisessa vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa jotain antaen ja samalla jotain odottaen sekä vaatien. Ei tule olla siis itsekäs, mutta tulee muistaa ketä varten elät. (Keltikangas-Järvinen 1994, 79-80).

3 Itseluottamus

Itseluottamus ja itsetuntemus ovat niin kirjoitusasultaan kuin termin sisällöiltäänkin hyvin samankaltaisia, mutta asioita tarkemmin tarkasteltuna eroavaisuuksia löytyy paljonkin. Itseluottamus tarkoittaa sitä, että ihminen uskoo selviytyvänsä ja suoriutuvansa siitä mihin ryhtyy. Itsetunto pitää taas sisällään ajatuksen siitä, että ihminen tiedostaa sen mitä hän itse on, mitkä ovat hänen heikkoudet ja vahvuudet. Niin itseluottamus kuin itsetuntonkin ovat asioita joita ihminen pystyy kehittämään ja muokkaamaan. Yksikään ihminen ei pysty pitämään näitä kahta asiaa koko elämänsä samanlaisina, vaan ne muovautuvat eri elämänvaiheiden mukaan ja niitä pystyy jokainen itse kehittämään halutessaan. (Lehtinen 2014).

3.1 Minäkuva, itseluottamus ja itsetuntemus

Minäkuva on jälleen yksi termi, millä usein selitetään ihmisen käyttäytymistä ja ratkaisuja. Jo lapsesta lähtien ihmisen minäkuva alkaa kehittymään ja se jatkaa muokkautumistaan koko elämän ajan. Ympäristöllä on suuri vaikutus minäkuvan kehittymiseen. Ihmisen huomattessa jonkin ominaisuutensa eron ympäristöön nähden minäkuva kehittyy ja tietoisuus tästä ominaisuudesta kasvaa. Erilaiset elinympäristöt siis vaikuttavat minäkuvaamme ja tästä syystä eri kulttuureissa kasvaneet ihmiset rakentavat minäkuvansa eri tavalla. Useat tutkijat ovat myös sitä mieltä, että ihminen peilaa itseään muiden ihmisten kautta. Ihminen näkee itsensä siis sellaisena minä ympäröivät ihmiset hänet näkevät. Jokainen vastaantulija ei kuitenkaan vaikuta ihmisen minäkuvaan vaan yleensä lähimmäiset ihmiset, kuten perhe ystävät ja elämänkumppanit ovat niitä tahoja joiden avulla minäkuva luodaan. (Lone).

Niin sanotut ”mahdolliset minät” koostuvat niistä mielikuvista mitä ihminen itsestään näkee tulevaisuudessa. Ihminen arvailee mielessään miten hän tulee muuttumaan elämän edetessä ja erilaisia elämänmuutoksia kohdatessaan. Nämä ajatukset tulevaisuudesta vaikuttavat itsetuntoon ja muokkaavat käyttäytymistä. Ihminen kenellä on positiivinen minäkuva näkee tulevaisuuden valoisana ja tervetulleena. Positiiviset mielikuvat tulevaisuudesta auttavat asettamaan tavoitteet realistisiksi ja tätä kautta onnistumisia ja hyvän olon tunteita tullaan saavuttamaan. Negatiiviset mielikuvat sen sijaan estävät ih-

mistä toimimasta kohti haaveitaan. Uskoa omaan kykyihin ei ole ja elämä saattaa jäädä pyörimään paikalleen. Tavoitteet eivät ole realistisia eikä niitä koskaan saavuteta. Tätä kautta myös itseluottamus karisee pois ja tulevaisuus näyttää synkältä. (Lone).

Minäkuvamme ”sydän” on itseluottamus. Toisen ihmisen itseluottamuksen voi havaita jo kädenpuristuksen jälkeen ja usein ihminen, kenellä on itseluottamus kohdallaan, huokuu ”karismaa” sekä positiivisuutta. Voidaan ajatella, että itseluottamus mittaa sitä, kuinka paljon pidät itsestäsi. Onnistuminen ja menestyminen kytkeytyvät juuri siihen. Kun on tyytyväinen itseensä, haluaa onnistua itsensä vuoksi. Onnistumiset ruokkivat toisiaan ja tätä kautta tulevaisuus nähdään positiivisena mahdollisuutena. (Lone).

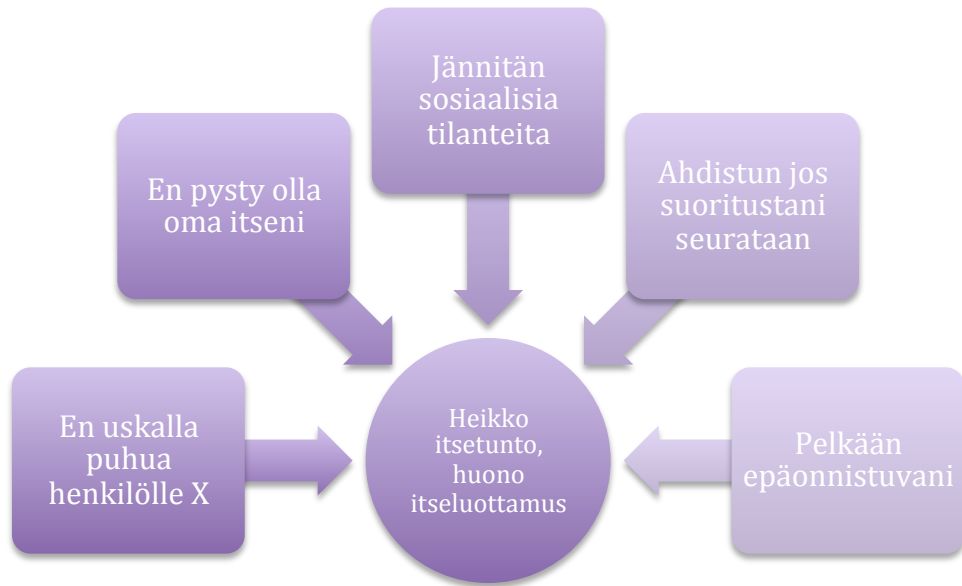
3.1 Itseluottamus työelämässä

Hyvä itseluottamus näkyy ulospäin. Sen tuntee itse ja muut huomaavat sen. Ulospäinsuuntautunut ja myönteinen asenne ei jää keneltäkään huomaamatta ja tämän kaltaisten ihmisten kanssa jokainen haluaa tehdä töitä. Oman itseluottamuksen ollessa kohdallaan pystyy myös usein auttamaan ympärillä olevien työntekoa. Positiivisuus ja usko onnistumiseen leviää helposti ja saa parhaimmillaan aikaan tietynlaisen hurmostilan jonka avulla pystytään ylittämään odotukset. Motivaatio ja kunnianhimo kasvavat itseluottamuksen myötä. (Lehtinen 2014).

Itseluottamus saa ihmisen yrittämään. Ihminen joka jaksaa yrittää, myös onnistuu. Onnistumiset ruokkivat toisiaan. Esimerkiksi myyntityössä, kun myyjä saa vietyä kaupan loppuun saakka, on mieliala korkealla ja energiaa tuntuu riittävän vaikka kuinka pitkäksi aikaa. Tätä olotilaa tulisi hyödyntää. Sen sijaan, että tyytyväisenä kävelee kahvihuoneeseen kertomaan kollegoille onnistumisesta, olisi viisasta ottaa seuraava potentiaalinen asiakas käsittelyyn. Onnistuneesta kaupasta saatu positiivinen ja energinen olotila huokuvat myyjästä ja tämä taas auttaa seuraavassa myyntitapaamisessa. Asiakas kuulee jopa puhelimen kautta, millä mielin myyjä on liikenteessä. Jos myyjällä on itseluottamus korkealla ja positiivinen asenne myyntitapaamista ajatellen, edesauttaa se varmasti yhteistyön luomisessa. (Ahola 2013).

Vastaavasti heikko itsetunto laskee työmotivaatiota ja tasoamme työntekijänä. Epäonnistumisen pelko on erittäin voimakas tunne ja se pystyy ohjailemaan ihmisen tekemistä. Heikko itsetunto ja epäonnistumisen pelko kulkevat käsi kädessä. Myös torjuttu tuleminen pelko on yleinen, työmaailmassakin. Myyntityötä tekevät ihmiset joutuvat päivittäin kohtaamaan ihmisiä, jotka torjuvat heidät. Heikolla itsetunton varustettu henkilö valahtaisi polvilleen ensimmäisen kieltävän vastauksen kajahdettua asiakkaan suusta. Onkin tärkeää muistaa, miksi toinen osapuoli vastaa kieltävästi. Kyse ei ole henkilökohtaisista asioista. Kielteinen vastaus on suunnattu tarjouksellemme, ehdotuksellemme tai kysymyksellemme, ei henkilökohtaisesti työntekijälle. Kieltevä vastaus ei ole syytä jäädä murehtimaan, sillä yritysmaailmassa tarkoitus on löytää ratkaisu joka miellyttää molempia osapuolia, niin myyjää kuin ostajaakin. Jos kieltävän vastauksen antaa mennä tunteisiin ja sen ottaa henkilökohtaisesti, alkaa ihminen välttelemään vuorovaikutustilanteita. Tämä haittaa työntekijän suoriutumista, alasta riippumatta. Esimerkiksi myyntityössä tämänkaltaiset tilanteet merkitsisi sitä, että myyjä ei uskalla enää tarttua puhelimeen ja yrittää tavoittaa uusia asiakkaita. Työn teho laskee, motivaatio laskee ja itsetunto laskee. (Ahola 2013).

Heikkoa itsetuntoa tai huonoa itsetuntonusta voi joskus olla hankala huomata. On kuitenkin asioita, jotka saattavat paljastaa ihmisen itsetuntonusta asioita. Jos sosiaaliset tilanteet, missä täytyy puhua tuntemattomille ihmisille, jännittävät luonnottoman paljon saattaa tämä olla merkki huonosta itsetuntonuksesta. Myös epäonnistumisen pelko ja ahdistuneisuus tilanteessa, jossa sinun suoritusta seurataan voivat kertoa heikosta itsetuntonuksesta. Jokaisen ihmisen tulisi myös pystyä olemaan oma itsensä muiden mielipiteistä huolimatta. Jos näin ei ole, on aika pohtia omaa itsetuntoaan ja itsetuntonustaan. (Minkkinen 2013).



Kuvio 2: Heikon itsetunnon tunnuspiirteitä (Minkkinen 2013).

4 Hyvä myyjä, itsetunto ja itseluottamus

Desk.fi-sivustolla on artikkeli, jossa on haastateltu Haaga-Helia ammattikorkeakoulun myyntityön lehtori Pirjo Pitkäpaasia sekä VMP groupin myyntijohtajaa Mikko Viitasta. Artikkelissa pohditaan, minkälainen on hyvä myyjä.

Pirjo Pitkäpaasi muistuttaa artikkelissa, että myyjän työ on hyvin erilaista erilaisissa ympäristöissä. Myös myytävä tuote vaikuttaa siihen, mitä hyvältä myyjältä vaaditaan. Tärkeää on myös muistaa, että hyväksi myyjäksi ei välttämättä tarvitse syntyä, vaan tarvittavat taidot ja tiedot on mahdollista myös oppia kovalla työnteolla. Lisäksi Pitkäpaasi mainitsee artikkelissa, että myyjällä täytyy olla vilpittömän halu olla tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa. Kaupankäynti on kahden osapuolen sosiaalinen tapahtuma jossa ajatukset, tavarat ja palvelut vaihtavat omistajaa.

Pitkäpaasi ja Viitanen listaavat artikkelissa hyvän myyjän ominaisuuksiksi energisyyden, pitkäjänteisyyden, kärsivällisyyden, palvelunhalukkuuden sekä kunnianhimon. Seuraavassa tarkastelen näitä hyvän myyjän ominaisuuksia ja sitä kuinka itsetunto sekä itseluottamus tukevat edellä mainittuja ominaisuuksia. (Deski.fi 2012).

4.1 Energisuus & Kunnianhimo

Myyntityö mielletään useasti vaikeammaksi mitä se todellisuudessa on. Useat yritykset unohtavat keskittyä perusasioihin ja tätä kautta myyntiprosessi muodostuu eräänlaiseksi ”peikoksi” monille myyjille. Etenkin aloittelevat myyjät välttelevät puhelimeen tarttumista tai takamuksen ylös nostamista penkistä. Energiaa käytetään enemmän työn tekemisen välttelyyn kuin sen suorittamiseen. Tällaisessa tilanteessa myyjän pitäisi ravisella itsensä hereille, löytää kunnianhimo tavoitteiden suorittamiseen ja energisuus päivittäiseen tekemiseen. (Rummukainen 2008, 12). Kun kunnianhimoa ja energiaa löytyy myyjältä, on asenne hyvällä pohjalla ja tätä kautta tavoitteet lähempänä toteutumista.

Tunnetilat tarttuvat ihmiseltä ihmiselle helposti. Se tunnetila ,mikä vahvimmillaan valitsee ihmisessä, on muiden helppoa sisäistää. Näin tapahtuu usein tahtomattakin. Mo-

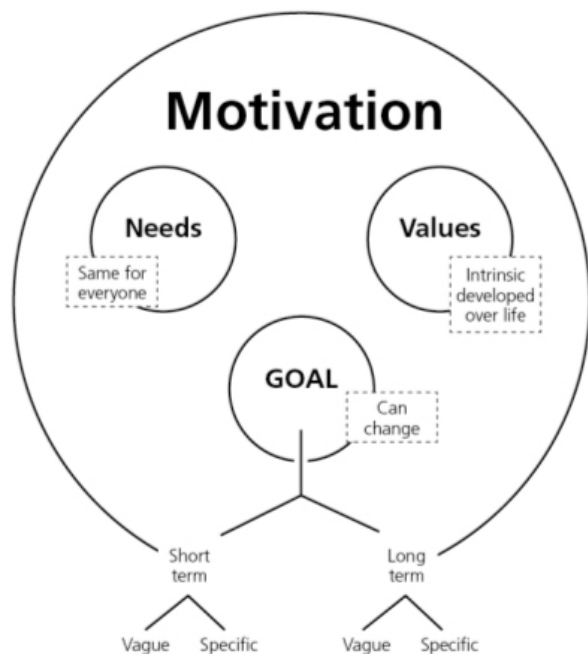
ni voi varmasti samaistua tilanteeseen, kun läheinen ystävä kertoo surullisia uutisia, jolloin itsekkin muuttuu apeaksi. Myyjien olisi tärkeää panostaa juuri tähän. Huippumyyjät ovat sisäistäneet oman tuotteen tuomat arvot ja hyödyt. He tietävät kuinka heidän myymänsä tuotteet tai palvelut pystyvät tuomaan arvoa asiakkaan toivomalla tavalla. Myyjän tulee olla innostunut tuotteestaan ja siitä faktasta, että hänellä on mahdollisuus auttaa asiakasta. Kun asiakas havaitsee tämän kaltaisen innostuksen ja energian se tarttuu helposti häneen itseensä ja syntyy niin sanottu ostovimma. (Rummukainen 2008, 17).

Itsetunnon kannalta energia ja energisyys ovat todella tärkeitä. Kun itsensä saa vauhtiin ja onnistumisia tulee työelämässä, ei vauhtia pysäytä mitään. Jo fysiikan lait todistavat tämän; lepokitka on suurempi kuin liukukitka. Itsensä käynnistäminen ja haasteisiin tarttuminen saattaa vaatia paljon energiaa, mutta liikkeessä pysyminen ja työtehtävien suorittaminen ei vaadikaan enää energiaa niin paljoa. (Ristikangas, Aaltonen, Pitkänen 2008, 186).

Kunnianhimo on usein elämässä perimmäinen syy, minkä takia ihmiset ryhtyvät tekemään asioita, jotka eivät ole hengissä pysymisen kannalta välttämättömiä. Ilman kunnianhimoa sekoittuu helposti massaan. Huippumyyjän erottaa ”perusmyyjästä” juuri kunnianhimo.

Kunnianhimo ja kilpailuhenkisyys ovat useasti huippumyyjän ominaisia luonteenpiirteitä. Ihmisiä motivoi eri asiat, mutta vain harva myyjä kieltää motivoituvansa rahasta. Omat motivoitumisen lähteet onkin tärkeä tiedostaa. Tuija Rummukaisen (2008, 22) kirjassa ”Huippumyyjä – ominaisuudet & tositarinoita”- eri myyjät kertovat kokemuksestaan työelämästä. Yksi kirjan myyjistä on Juha, joka puhuu kunnianhimostaan ja motiivointitekijöistään seuraavasti: ”Minua motivoi tietysti raha, ja työ on mukavaa. Haluan tehdä tulosta ja haluan olla ykkönen. Osaan homman ja tunnen tuotteen. Voitan kaikki myyntikilpailut.” Edellä mainitun kaltaiset myyjät nauttivat kilpailutilanteista ja heitä motivoi lopussa odottava palkinto, useasti paksumpi palkkapussi. Aina raha ei välttämättä ole se tekijä, joka saa toimimaan tehokkaasti ja tuloksellisesti. Rummukaisen samaisessa teoksessa myyjä nimeltä Kalervo kertoo, kuinka raha ei enää näyttele pääroolia hänen elämässään: ”Raha ei ole enää tavoite. Lastenlasten kehitystä ja varttumista on

mukava katsella. Elämä on ihmisen parasta aikaa, sanoo Matti Nykänen, ja olen tismalleen samaa mieltä.” Kalervo kertoo teoksessa pyrkivänsä aina pääsemään henkilökoh-
 taiselle tasolle asiakkaan kanssa ja tätä kautta saavuttamaan luottamuksen. Hänellä on
 vilpitön halu auttaa asiakasta, tehdä hänen elämästään helpompaa ja nautinnollisempaa.
 Jotkut myyjät ovat tunteellisempia ja arvostavat elämässä rahan sijasta enemmän toisen
 ihmisen auttamista ja positiivisuuden levittämistä.



Kuvio 3: Ihmisen motivoitumisen lähteet (Aurora 2011.)

Ihmisen motivoituminen koostuu erilaisista asioista. Tarpeet ohjaavat ihmisen toiminta-
 suuresti ja antavat suunnan toiminnalle. Arvot ovat toisille ihmisille tärkeämpiä
 elämässä kuin toisille. Ei ole olemassa oikeita tai väriä arvoja, vaan jokainen ihminen
 määrittää ne itse ja toimii niiden pohjalta. Maali tai tavoite voi vaihdella elämässä monta
 kertaa, mutta lähes poikkeuksetta ihmisellä on jokin päämäärä mielessä mihin hän täh-
 täää toiminnallaan. Tavoitteet voivat olla lyhyen aikavälin tavoitteita, esimerkiksi jonkin
 kaupan päättäminen, tai vastaavasti pitkän aikavälin tavoitteita, kuten tietyn tittelin saa-
 vuttaminen työelämässä. Nämä tavoitteet voivat myös olla erittäin tarkkaan määritelty-
 jä, mutta myös epämääräisiä ja puoli huolimattomasti laadittuja. Motivoituminen on
 yksilöllistä ja jokainen itse tietää parhaiten mistä motivoituu.

4.2 Pitkäjänteisyys & Kärsivällisyys

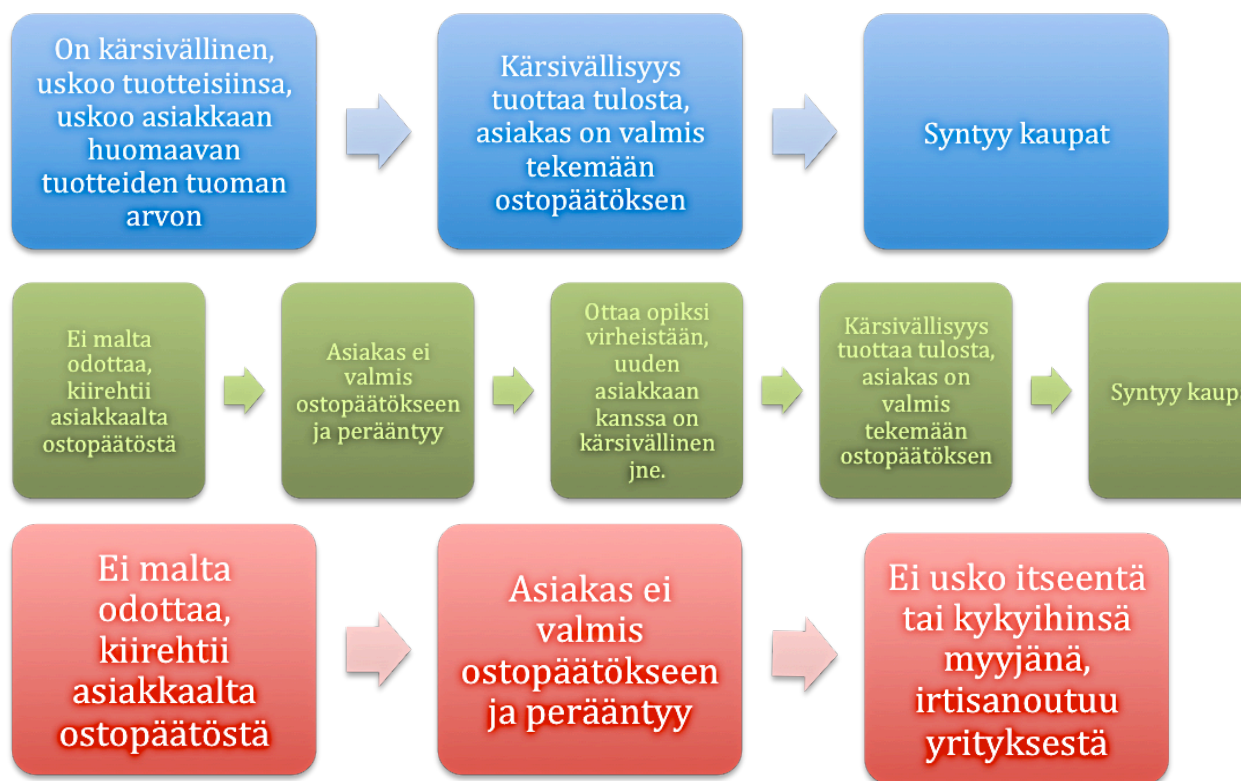
Myyntityöstä on sanottu, että siinä ei ole jaossa pikavoittoja, vaan työvoittoja. Vanhan kansan viisaus ”maltti on valttia” ei siis ole pelkkää sanojen helinää. Myyjät, jotka hakevat nopeita ratkaisuja ja sitä kautta nopeita tuloksia, tulevat päättämään myyjän uransa nopeammin kuin kärsivälliset kilpakumppaninsa. (Rope 2009, 57).

Hyvän myyjän tulisi tehdä myynnin suunnitteluaan hieman pidemmällä tähtäimellä. Suuri osa myynnistä tulee asiakassuhdetyöstä. Asiakkuussuhteiden luominen on siis perustellusti tärkeämpää, kuin nopea kaupan teko. Haastavaa tilanteessa on se, miten myyjä maltaa rakentaa pitkäjänteisesti myyntiprosessin siten, että asiakkaalta ei vaadita päätöksiä liian aikaisin. Asiakkaan tulee olla ostoprosessinsa kanssa samaan aikaan päätöksentekovaiheessa, kun myyjä on myyntiprosessinsa kanssa. Myyjän ennakointi ja kärsivällisyyden puute saattavat päättää neuvottelut ennen aikojaan ja kauppa kariutuu. (Rope 2009, 57).

Myyjän tulisi myydä ensin itsensä ja luoda asiakkaan kanssa omanlainen suhteensa. Perinteinen myyjä-ostaja asetelma tuntuu useasti, etenkin ostajasta, vastenmieliseltä. Jos asiakkaalla on heti asiakastapaamisen alussa päässään ajatus ”nyt tuo tuli minulle myymään”, saattaa asetelma kääntyä nopeasti pääläelleen ja asiakkaan päässä pyörii ajatus ”minulle et ainakaan myy”. Toiseen osapuoleen tutustuminen, taustojen selvittäminen ja jopa henkilökohtaisista asioista keskusteleminen auttaa useasti omanlaisen suhteen syntymisessä. Kauppoja ei luultavasti tehdä ensimmäisten tapaamisten aikana, mutta pitkällä aikavälillä luottamus toiseen osapuoleen syntyy ja yhteistyön tekeminen tuntuu hyvältä vaihtoehdolta. (Rope 2009, 59-60).

Jos myyjältä ei löydy kärsivällisyyttä ja hän odottaa suuria kauppoja lyhyessä ajassa, tulee hän pettymään hyvin todennäköisesti. Pettymyksen kohdatessaan itseluottamus saa kovan kolauksen ja myyjä saattaa kyseenalaistaa oman osaamisensa myyjänä. Kaikki tämä vain sen vuoksi, että hän ei ymmärtänyt pienten askelten ja kiireettömyyden tärkeyttä myyntiprosessissa. (Rope 2009, 60-61).

Hyvä itsetunto auttaa myyjää toimimaan pitkäjänteisesti työssään ja pettymyksen sattumassa kohdalle kannustaa se toimimaan tulevaisuudessa eritavalla. Annan esimerkin kolmesta erilaisesta myyjästä ja liitän kuvan esimerkiksi. Nora (sininen) on kokenut myyjä, jolla on terve itsetunto ja hyvä itseluottamus. Laura (vihreä) on kokematon myyjä, jolla on terve itsetunto ja hyvä itseluottamus. Saralla (punainen) on ongelmia itsetuntonsa kanssa ja itseluottamus on heikko vaikka työkokemusta onkin. Kaksi ensimmäistä myyjää tulevat ennemmin tai myöhemmin saavuttamaan tavoitteensa ja tekemään kaupat. He omaavat terveen itsetunnon ja sietävät pettymyksiä sekä kieltäviä vastauksia. Ainoa mikä heidät erottaa on kokemus ja sen tuoma ammattitaito myyntitilanteessa. Nora on kärsivällinen ja saa kaupat tehtyä ensimmäisen asiakkaan kanssa, koska hän antaa aikaa asiakkaalle. Laura ei ole kärsivällinen ja menettää ensimmäisen asiakkaan. Hän kuitenkin ottaa virheistä opikseen ja onnistuu seuraavan asiakkaan kanssa. Sara tekee samat virheet kuin Laura, mutta heikon itsetunnon ja entistä heikomman itseluottamuksen takia, hän ei enää usko pystyvänsä tekemään myyjän työtä ja vaihtaa alaa. Voidaan siis päätellä, että hyväksi myyjäksi ei tarvitse syntyä, mutta sen eteen on tehtävä töitä ja ol-tava oppimishaluinen



Kuvio 4: Kolmen myyjän esimerkki itseluottamuksen ja kärsivällisyyden merkityksestä myyntityössä.

4.3 Muuttuva ympäristö

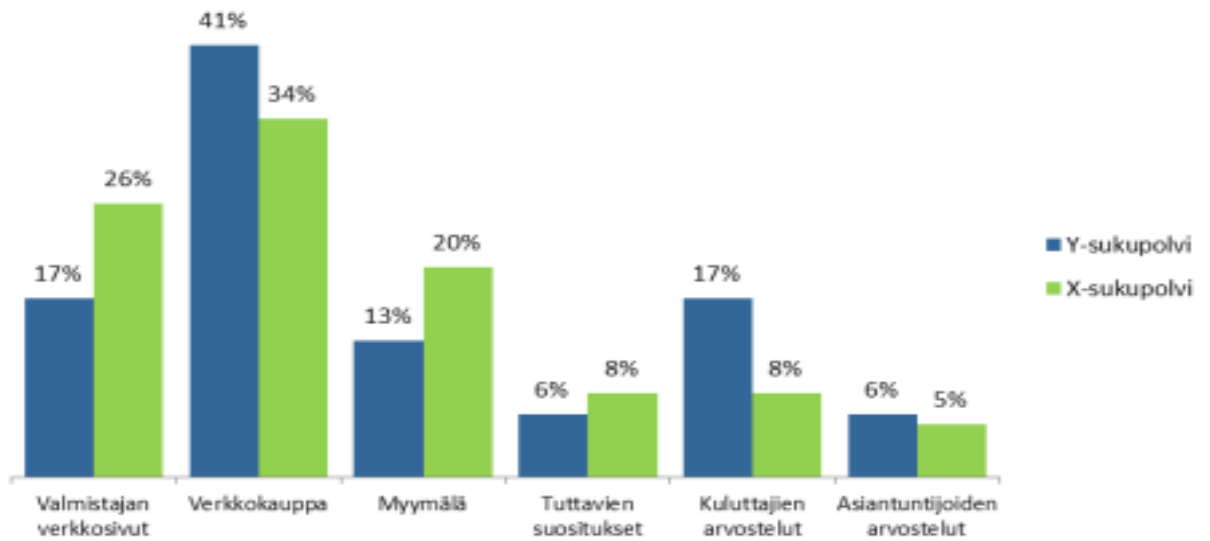
Kuten Pirjo Pitkäpaasi artikkelissa mainitsi, myyntityötä tehdään erilaisissa ympäristöissä erilaisten ihmisten kanssa. Jokainen myyjä voi suuntautua tietylle alalle. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, että kyseinen ala olisi stabiilissa tilassa nyt ja aina. Ihmisten ostototumukset muuttuvat ajan saatossa. Myyjien ja heidän takana toimivien organisaatioiden tulisi reagoida tähän. Millä tavalla myynti sitten on muuttunut ja tulee muuttumaan tulevaisuudessa?

Ennen pyrittiin myymään tuotteita ja palveluja niitä tarvitseville. Nykyään pyritään kuitenkin myymään ratkaisuja ja hyötyjä tuotteiden sijaan. Jo tämä on suuri muutos, joka vaikuttaa myyjien tapoihin markkinoida tuotteitaan. Ihmiset haluavat ostaa tuotteiden lisäksi konsultaatio apua, huoltopalveluja ja tukea tuotteiden käyttämiseen.

Tietoa tuotteista haetaan yhä enemmän internetistä. Sosiaalinen media, blogit, wikipedia ja monet muut internetin-syövereistä löytyvät sivut tarjoavat kasapäin tietoa markkinoilla olevista ja sinne tulevista hyödykkeistä. On jopa väitetty, että nykyään ostajat, olivatpa he sitten yrityspäittäjiä tai kuluttajia, eivät halua kuulla myyjästä ennen kuin ovat itse saaneet ensin etsittyä tietoa tuotteesta omia tietolähteitään hyödyntäen.

Kuviossa 5 on kahden eri sukupolven pylväitä. Pylväät kuvaavat eri tietolähteitä mistä voi hakea tietoa markkinoilla olevista tuotteista. Sininen Y-sukupolvi pitää sisällään kuluttajat jotka ovat syntyneet vuosien 1980-1995 välillä. Vihreä X-sukupolvi pitää sisällään kuluttajat jotka ovat syntyneet vuosien 1964-1979 välillä. Kuten kuvasta näkyy, molemmat sukupolvet etsivät ensisijaisesti tietoa internetin avulla hyödyntäen verkko-kauppoja sekä yritysten kotisivuja. Kivajalka myymälät ovat kuitenkin edelleen listauksessa mukana ja yleisesti uskotaankin, että kivijalkamyymälät eivät tule täysin katoamaan katukuvasta. Kauppalehden julkaiseman Taloustutkimuksen tekemän tutkimuksen mukaan suomalaiset ostavat edelleen useammin kivijalkamyymälöistä kuin verkosta. Tiedonhaku tapa on vain muuttunut, ostotapahtuma ei niinkään paljoa.

Mistä etsit ensimmäisenä tietoa tuotteista?



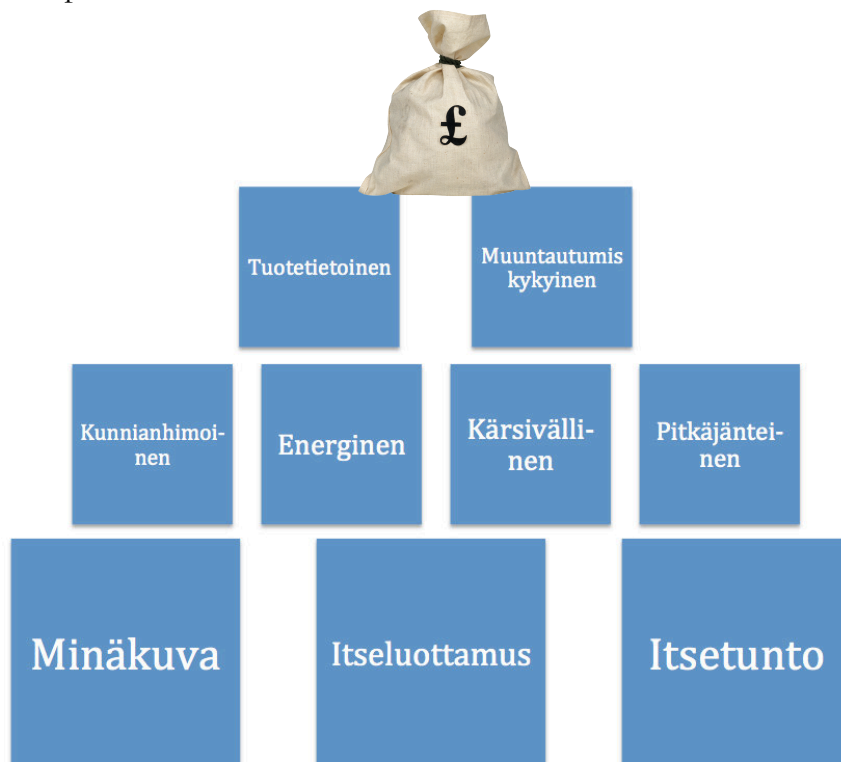
Kuvio 5: Eri sukupolvet turvautuvat erilaisiin tiedonhaku menetelmiin. (Hyttinen 2014.)

Ostajat ovat yhä tietoisempia siitä mitä haluavat ostamaltaan tuotteelta. Tämä lisää painetta myyjien kohdalla. Ostajan saapuessa ostamaan tuotteita tulisi myyjän osata kertoa hänelle mikä kokonaisuus olisi paras juuri hänelle. Tuotteista on tarjolla niin paljon erilaisia variaatioita ja yhdistelmiä, että kaiken sen tiedon sisäistäminen ei ole myyjille enää inhimillistä. (Enckell 2013). Erään ennusteen mukaan myyjän rooli onkin tulevaisuudessa yhä lähempänä konsultin roolia. On mahdollista, että tulevaisuudessa yksi myyjä tulee palvelemaan vain muutamia asiakkaita, mutta keskittyy heidän tarpeisiinsa entistä enemmän. Tuotekehitys tapahtuu myyjien ja asiakkaiden yhteistyönä ja asiakkaat maksavat myyjille heidän käyttämästään ajasta ja uusista ideoista. (Tolvanen 2014.) Tulevaisuutta on mahdotonta tarkkaan ennustaa, mutta karkeita suuntauksia on mahdollista arvuutella ja pyrkiä kehittämään toimintaansa niiden mukaan.

5 Teorian yhteenveto

Käsitellyt teemat, itsetunto ja itseluottamus, eivät yksinään tee kenestäkään hyvää myyjää. Ne kuitenkin luovat pohjan ansioituneen myyjän toiminnalle. Vaikka myyjä hallitsisi kaikki edustamansa firman myytävät tuotteet, osaisi viedä myyntiprosessin läpi moitteettomasti ja malttaisi kuunnella asiakasta sekä hänen tarpeitaan, ei tämä vielä takaa menestymistä työelämässä. Ensimmäinen ”Ei kiitos”- vastaus voi romuttaa kaiken.

Myyjän arkea koristaa useat kieltävät vastaukset ja torjutuksi tulemiset. Niin hyvät kuin huonotkin myyjät saavat kuulla ei toivottuja vastauksia. Tämän vuoksi olenkin nostanut esiin termit itsetunto ja itseluottamus. Kun myyjä on sinut itsensä kanssa ja tietää mihin pystyy ja mihin ei, on helpompaa kohdata asiakkaita. Kieltävät vastaukset eivät lyö myyjää polvilleen vaan antavat tervetulleen opetuksen siitä, missä on kehitettävää. Itsevarmuus tekee myyjästä vakuuttavamman esiintyjän, jolloin asiakas on myöntyväisempi jatkotoimenpiteisiin. Usein sanotaan, että myyjän on ensin myytävä itsensä, ennen kuin voi myydä tuotteitaan. Mielestäni myyjän tulee myös ensin tuntea itsensä, ennen kuin voi alkaa opettelemaan tuotteidensa ominaisuuksia.



Kuvio 6: Hyvän myyjän ominaisuuksia

Kuviossa 6 on kuvattuna mistä kaikista ominaisuuksista hyvä myyjä koostuu. Minäkuva, itseluottamus ja itsetunto muodostavat koko pyramidin pohjan. Ne ovat kivijalka, joka ei sorru vaikka jokin ylempänä olevista ominaisuuksista jäisikin pois tai vaihtuisi. Tukeva kivijalka rakennetaan niin siviilielämän kuin työelämänkin pohjalta. Sen muodostaminen alkaa jo lapsena ja kehitys jatkuu koko elämän.

Kivijalan päälle aloitteleva myyjä alkaa kasaamaan eri ominaisuuksia mitä hän uskoo hyvältä myyjältä vaadittavan. Ominaisuudet voivat olla erilaisia eri myyjillä ja siitä huolimatta molemmat voivat olla menestyviä omassa työssään. Kovaa tulosta tahkoavien myyjien ominaisuudet muistuttavat toisiaan paljon, mutta eroavaisuuksiakin löytyy. Jokainen pystyy tuomaan omaa persoonaansa ja tapaansa myydä esiin.

Hyvän myyjän pyramidi kuvastaa sitä, kuinka kaiken menestymisen ja pitkäkestoisen työuran taustalla on vankka kivijalka. Sen päälle ihminen pystyy rakentamaan eri ominaisuuksia, paloja, ja vaihdella niitä oman kehittymisen ja muuttuvan liike-elämän mukaan. Kivijalasta jos ottaa yhden palan pois, sortuu koko pyramidi. Jos kadottaa itseluottamuksensa, seuraa sitä kokonaisuuden romuttuminen. Sen sijaan jos ylemmistä kerroksista ottaa palan pois, saattaa jokin kerros horjua ja jopa romahtaa, mutta vankka kivijalka pitää. Jos myyjä kadottaa esim. kunnianhimonsa työtä kohtaan, romahtaa ylin kerros. Tämä ei kuitenkaan ole katastrofi. Esimerkiksi kesäloma tai vaihtuvat työtehtävät voivat palauttaa kunnianhimon. Alusta ei siis joudu aloittamaan, vaan pyramidia voi alkaa kasaamaan uudestaan kivijalan päälle.

6 Produkti

6.1 Opinnäytetyön vaiheet ja aikataulu

Vk 41	Produktisuunnitelman teko + Aikataulutus
Vk 42	Kirjallisuuden kerääminen + siihen perehtyminen Teoria osuuden aloittaminen
Vk 43	Loma, Rästihommien tekoa
Vk 44	Teoriaosuuden teko, Ensimmäisen version esittäminen?
Vk 50-52	Opparin valmistuminen
Vk 3-4	Opparin viimeistely sekä palautus
Vk 5	Valmiin työn esittäminen

Yllä olevassa taulukossa alkuperäinen aikataulu opinnäytetyön tekemiselle. Aikataulu ei pitänyt paikkaansa muutamaa ensimmäistä viikkoa lukuun ottamatta. Suurin syy tähän oli uusi työpaikka ja elämäntilanteen muuttuminen opiskelijasta kokopäiväiseksi työntekijäksi.

6.2 Aineisto ja sen keruumenetelmät

Teoria osuuden luomista varten tuli kerätä paljon materiaalia alan kirjallisuudesta. Monet opinnäytetyössä käsitellyt asiat tuntuvat helposti ymmärrettäviltä, mutta vasta niihin toden teolla perehtyminen avaa termien todellisen merkityksen. Päivittäisessä elämässä termeihin törmää usein ja asioista puhutaan arkisten askareiden keskellä. Kirjallisuuteen perehtyminen muutti käsityksiä monista asioista ja ihmisen käyttäytymistä alkoi pohtimaan eri näkökulmista.

Opinnäytetyötä varten kerätty aineisto on pääasiassa alan kirjallisuudesta poimittua. Myös internet lähteet ja nykypäivän tutkimukset sekä lehtiartikkelit antoivat paljon aiheita sekä faktapohjaa opinnäytetyöhön.

Lähdekirjallisuuden etsiminen oli haastavaa, sillä alan ammattilaiset käyttävät keskeisiä termejä hyvin eri tavoin ja erilaisia teorioita sekä merkityksiä termeille oli useita. Tämän

vuoksi termien määrittelyssä opinnäytetyön kirjoittaja päätyi käyttämään Keltikangas-Järvisen kirjallisuutta pääasiallisena lähteenä. Kyseinen henkilö on kirjoittanut useita teoksia aiheesta itseluottamus sekä itsetuntemus ja tämän vuoksi oli helppoa rajata lähestymistapa aiheita kohtaan hänen teoksiensa kautta.

Produktin runko on luotu kirjoittajan omakohtaisten kokemusten sekä ajatusten avulla. Kirjoittajan turhautuminen omiin opiskeluihin ensimmäisen vuoden aikana ja epäselvät tulevaisuuden näkymät antoivat ajatuksen koko opinnäytetyölle. Tavoitteena oli tuottaa produkti, jonka luettuaan uudet opiskelijat eivät toista samoja virheitä kuin kirjoittaja.

6.3 Produktin toteutus

Opinnäytetyön aihe ja produktin luonne valikoitui omakohtaisten kokemusten perusteella. Aihetta lähdettiin rajamaan kirjoittajan kiinnostuksen pohjalta ja opiskeluaikana koettujen tuntemusten perusteella. Perehtymällä aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen löytyi uusia näkökulmia käsitellä aiheita ja samalla työn punainen lanka tiivistyi. Työn edetessä joitain ennalta suunniteltuja aiheita rajattiin pois ja korvattiin toisilla.

Alusta alkaen tarkoituksena oli kirjoittaa ensin teoria osuus ja vasta tämän jälkeen ryhtyä työstämään produktia. Produktin edetessä myös teoriaa lisättiin ja hiottiin lopulliseen muotoonsa. Oli oikea päätös keskittyä produktiin vasta teorian ollessa lähes valmis, sillä alan kirjallisuuden kautta monet ennakkokäsitykset aiheista muuttuivat ja kokonaisuuden hahmottaminen helpottui.

Aikataulujen luominen prosessin alussa oli väkinäistä ja jo silloin oli selvää, että aikataulut eivät tule pitämään paikkaansa. Tämän lisäksi kirjoittajan työllistyminen kesken opinnäytetyö prosessin sotki aikatauluja lisää. Ehdoton takaraja opinnäytetyön valmistumiselle oli kuitenkin asetettu jo alkuvaiheessa ja tämä myös piti.

Kun produktia ryhdyttiin kasaamaan ohjaajan avulla, valikoitui produktin nimikkeeksi käsikirja ja esitysmuodoksi powerpoint-show. Käsikirjaa on tarkoitus käyttää niin, että ihminen perehtyy aluksi itse teoriaosuuteen ja tätä kautta osaa avata powerpoint-showssa esitetyt diat. Käsikirja toimii myös itsessään ilman teoria osuuden lukemista,

mutta suurimman hyödyn siitä saa irti luettuaan ensin teoria osuuden. Powerpoint-shown ”notes” osioon on lisätty tietoja ja faktaa kuvista ja näiden lukeminen onkin edellytys käsikirjan ymmärtämiseksi jos itse teoriaosuutta ei ole luettu.

Käsikirjaa lähdettiin laatimaan sen pohjalta mitä teoria osuus oli kirjoittajalle opettanut ja mitä kirjoittaja olisi halunnut tietää aloittaessaan myyntityönopiskelut. Myös yksittäiset tilanteet joita kirjoittaja on jälkeinpäin miettinyt ja jotka ovat olleet opettavaisia antoivat sisältöä käsikirjalle. Aiheita oli tarkoitus käsitellä esimerkein ja tulokulma aiheisiin ei aina ole myynnillinen. Tavoitteena oli pohtia käsiteltäviä aiheita ammatillisesta, mutta myös arkielämän näkökulmasta. Powepoint-shown visuaalisuus oli tärkeässä osassa. Tavoitteena oli luoda sen näköinen show, jota opiskelijat jaksavat seurata ja joka herättää mielikuvia sekä positiivisuutta. Kuvat ovatkin käsikirjassa erittäin oleellisessa osassa ja ne on valittu pilke silmäkulmassa elävöittämään tuotosta. Tavoitteena oli, että pp-show:ta käytettäisiin opetustilanteessa opiskelijoiden ensimmäisen vuoden aikana. Opetustilanteen tulisi olla mahdollisimman interaktiivinen ja keskustelua herättävä. Opiskelijoiden tulisi pohtia asioita eri kannoilta ja kyseenalaistaa vanhat olettamukset.

6.4 Itsetuntemuksesta apua työelämään

Litteenä opinnäytetyön produkti ”Itsetuntemuksesta apua työelämään”-powepoint-show.

7 Pohdinta

Seuraavassa luvussa on tarkoitus pohtia opinnäytetyön onnistumista, mahdollisia jatko-toimenpiteitä ja ehdotuksia toiminnan kehittämiseksi.

7.1 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset

Opinnäytetyö on kirjoittajan näköinen ja aihe eroaa hyvin muiden myyntityötä opiskelevien opinnäytetöistä. Opinnäytetyön produkti on onnistunut ja nähtäväksi jää aiheuttaako se toivottua keskustelua ja käsityksien muuttamista.

Kirjoittaja on huomannut opiskellessaan myyntityötä Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa, kuinka useat opiskelijat lopettavat opinnot, siirtyvät toiselle alalle tai menettävät kiinnostuksensa koulua kohtaan. Syitä tähän on varmasti monia, mutta usko omaan osaamiseen ja oppimiseen on varmasti yksi iso syy. Koulutusohjelma ei vastaa ennakkokäsityksiä ja tulevaisuus myyntialalla ei houkuttele. Luettuaan produktin opiskelijoiden tulisi ymmärtää, että katsomalla peiliin asioihin on helpompi vaikuttaa.

Produktin yksi tavoite on saada opiskelijat ottamaan vastuun omista valinnoistaan ja pohtimaan osaamistaan uudestaan. Jos oppia ei tunnu kertyvän, voiko vika olla omilla asenteilla? Onko kaikki niin mustavalkoista mitä sanotaan? Pystyykö omilla valinnoilla vaikuttamaan omaan ammatilliseen osaamiseen ja hyvinvointiin?

Myös koulutusohjelman tulisi pohtia uudestaan minkälaisia työntekijöitä he haluavat Suomelle tuottaa. Sarjatuotantona tehtyjä ”bee tu bee – myyjiä” vai monipuolisia osajia ketkä pystyvät työllistymään erilaisiin tehtäviin jatkuvasti kehittyvässä maailmassa. Pitäisikö opiskelijoille ”paasata” muustakin kuin myyntiprosessista ja ryhmätyöskentelyn tärkeydestä?

Kyseenalaistaminen ja vanhojen olettamusten muuttaminen on tärkeää. Maailma muuttuu ja muutoksessa täytyy pysyä mukana, mikäli elämästä haluaa nauttia.

7.2 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessi oli pitkä ja haastava. Opettajat ovat puhuneet koko ammatikorkeakoulu aikani siitä, kuinka opinnäytetyö olisi tärkeää saada valmiiksi ennen kuin siirtyy työelämään. En noudattanut tätä ohjetta, ja sen vuoksi opinnäytetyöprosessi kärsi. Kun on päässyt jo työelämään on pääasiallinen keskittyminen työnteossa. Oli todella vaikeaa löytää motivaatiota opinnäytetyön kirjoittamiseen ja viimeisteleminen. Tämä on sääli, sillä aihe josta opinnäytetyön tein on todella mielenkiintoinen. Jälkeenpäin on helppoa jossitella, minkälainen työstä olisi tullut jos olisin ohjeita noudattanut.

Kaikesta huolimatta olen iloinen, että valitsin tämän aiheen ja tein työn omalla tavallani omien ehtojen mukaan. Lopputulos olisi voinut olla parempi, mutta silloin elämäni muut osa-alueet olisivat joutuneet joustamaan mikä ei olisi ollut myöskään hyvä asia.

Prosessin aikana opin paljon kuinka suuria kirjallisia projekteja tulisi tehdä, millä tavalla aineistoa tulisi kerätä ja kuinka tärkeässä osassa aikataulutus on. Myyntityöstä en prosessin aikana oppinut kovin paljoa, mutta joitain tärkeitä asioita jäi kuitenkin mielen sopukoihin kytemään. Aika näyttää poikivatko nämä ajatukset vielä joskus jotain isompaa.

Suurin oppini opinnäytetyöstä oli juuri se, kuinka minä opiskelijana, työntekijänä ja ihmisenä suhtaudun erilaisiin asioihin. Aineisto jota keräsin sisälsi paljon hyviä ajatuksia ihmismielestä ja siitä kuinka kasvamme henkisesti läpi elämän. Oma suhtautumiseni myyntityöhön ja työnteokoon on myös muuttunut ja uskon, että jatkossa teen enemmän oikeita kuin vääriä valintoja kun mietitään minua työntekijänä.

Lähteet

Ristikangas, V., Aaltonen, T. & Pitkänen, E. 2008 . Asiantuntijasta esimies. WSOY. Juva

Keltikangas-Järvinen, L. 1994. Hyvä itsetunto. Toinen painos. WSOY. Juva

Keltikangas Järvinen, L. 2000. Tunne itsesi, suomalainen. Viides painos. WSOY. Juva

Rummukainen, T. 2008. Huippu-myyjä. Yrityskirjat Oy. Helsinki

Rope, T. 2009. Perusmyyjästä supermyyjästä. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu

Kehitysvamma-alan verkkopalvelu Vernerinet. Identiteetti, minäkuva ja itsetunto. Luettavissa: <http://verneri.net/yleis/identiteetti-minakuva-ja-itsetunto>. Luettu 10.11.2014.

Portti vapauteen. Itsetunnon elementit. Luettavissa: http://www.porttivapauteen.fi/ammattilaiset/oppaat_ ja_kasikirjat/oppimisvaikeuksista_vapaaksi_-kasikirja/itsetunto_ ja_oppiminen/itsetunnon_elementit. Luettu 13.11.2014

Lone, J. Minäkuva ja itsetunto. Luettavissa: <http://www.ajatus.org/tekstit/joanna/itsetunto>. Luettu 12.12.2014

Lehtinen, E. Hämeen Sanomat. Terve itseluottamus antaa perustan vahvalle johtamiselle. Luettavissa: <http://esalehtinen.blogit.hameensanomat.fi/2014/08/25/terve-itseluottamus-antaa-vahvan-perustan-hyvalle-johtamiselle/>. Luettu 12.12.2014

Vauhtipyörä.fi. Itseluottamus ja sosiaalisten taitojen kasvu henkilökohtaisen kasvun tukena. Luettavissa: <http://vauhtipyora.fi/blog/itseluottamus-ja-sosiaalisten-taitojen-kasvu-henkilokohtaisen-kasvun-tukena/>. Luettu 19.12.2014

Minkkinen, S. Hyvä itseluottamus. Luettavissa: <http://www.samiminkkinen.fi/hyv-itseluottamus/>. Luettu 19.12.2014

Deski.fi. Artikkel: Myyntialalla nyt kova imu – tällainen on hyvä myyjä. Luettavissa: <http://deski.fi/137/37/artikkeli-myyntialalla-nyt-kova-imu-tallainen-on-hyva-myyja-14598>. Luettu 5.1.2015

Aurora, S. A short history of motivation thesis. Luettavissa: <http://www.perfmanhr.com/blog/assessment-methods/a-short-history-of-motivation-tests/>. Luettu 6.1.2015

Hyttinen, J. Verkkokauppaa vai kivijalkaa – kuluttajakauppa on murroksessa. Luettavissa: <http://www.sn4.com/fi/blog/2014/11/verkkokauppaa-vai-kivijalkaa-kuluttajakauppa-on-murroksessa/#more-1736>. Luettu 14.1.2015

Enckell, M. Myynti muuttuu – valinnalla on väliä. Luettavissa: <http://www.psycon.fi/fi/blogi/myynti-muuttuu-valinnalla-valia>. Luettu 14.1.2015

Tolvanen, S. B2B-Myyntityö vuonna 2020. Luettavissa: <http://aktive.fi/b2b-myyntityo-vuonna-2020/>. Luettu 17.1.2015

Liitteet

Liitteenä powerpoint-show aiheesta “Itsetuntemuksesta apua myyntityöhön”.



Itsetuntemuksesta apua myyntityöhön

Itsetuntemus & Itseluottamus

”Kun vertaa Pukkia, minkälainen hän oli vuosi sitten ja millä tasolla hän nyt on, niin huomaa eron. Peleissä ei voi onnistua, jos **itseluottamus** ei ole kunnossa”

- Antti Muurinen, Jalkapallovalmentaja



Itsetunto eli omanarvontunto on käsitys, joka jokaisella ihmisellä on itsestään. Se on tietoisuutta itsestään ja omasta arvostaan. Se on käsitystä omista heikkouksista ja vahvuuksistaan yhdessä. Hyvän itsetunnon omaava ihminen tietää mitä hän itse on, eikä välitä mitä muut hänestä ajattelevat. Hän kelpaa itselleen juuri sellaisena kun on, eikä hae hyväksyntää muilta tahoilta. LÄHDE <http://www.umo.se/Andrasprak/Finska/Itsetunto/>

Itsetunto ja itseluottamus eivät tarkoita samaa, vaikka useasti näin luullaankin. Itseluottamuksella tarkoitetaan luottoa itseensä ja menestymiseensä elämässä. Hyvä itseluottamus tarkoittaa sitä, että luottaa itseensä ja kykyihinsä selvitä eri haasteista. Elämässämme kohtaamme monia haasteita ja suorituksiamme mitataan niin työmaailmassa, urheilussa kun normaalissa elämässäkin. Tämän takia itseluottamus vaihtelee ja muuttuu läpi elämän, sillä kukaan ihminen ei pysty päivästä toiseen suoriutumaan kaikista haasteista yhtä hyvin/huonosti. LÄHDE: <http://www.copa.fi/fi/uutiskirje/itsetunnon-ja-itseluottamuksen-vaelinen-ero->

Itsetunto ja itseluottamus ovat nykypäivän ”muotitermejä”. Niitä käytetään erilaisissa asia yhteyksissä ja mitä kummallisempia ihmisen toimintoja pyritään näiden termien

avulla selittämään. Useasti termit osuvatkin kohdalleen ja niillä pystytään selittämään esimerkiksi jonkin ihmisen käytöstä. Näin ei kuitenkaan aina ole. Asiat eivät ole niin mustavalkoisia miltä ne joskus saattavat näyttää. Sosiaalinen ja taitava esiintyjä ei välttämättä omaa loistavaa itseluottamusta, vaan saattaa peitellä epävarmuuttaan esiintymällä rohkeasti. On kuitenkin hyvä välillä pysähtyä pohtimaan omaa käytöstään ja käsitystä itsestään. Näkeekö maailma minut samanlaisena kuin minä itse näen? Miksi käytäydyn tietyllä tavalla tietyissä tilanteissa vaikka tiedän sen olevan väärin? Moniin kysymyksiin voi löytyä vastaus, jos malttaa kriittisesti tutkiskella itseään ja käytöstään.

Diassa näkyvä teksti on jalkapallovalmentaja Antti Muurisen haastattelusta jonka on tehnyt Jaakko Käyhkö. Haastattelussa Muurinen kertoo kuinka hänen entinen valmentamansa pelaaja Teemu Pukki on kadottanut itseluottamuksensa uudessa seurajoukkueessa ja tämän vuoksi hänen tasonsa jalkapalloilijana on tippunut.

Lähteet:<http://www.suomifutis.com/2011/12/mestarivalmentaja-paljastaa-teemu-pukin-puutteet-kestavyys-usko-paapeli/>

<http://www.hat-trick.fr/wp201410/wp-content/uploads/2014/04/Teemu-Pukki.jpg>

Itsetuntemus & Itseluottamus

”Johtamisen mittareilla mitattuna Niemelä on tasaisen vahva eri osa-alueilla ja raadin mukaan hänen hyvä **itsetuntemuksensa**, energiansa sekä vahva kokemuksensa mahdollistavat yhdessä hyvän johtajuuden.”

-Jorma Niemelä, Elisa Oyj:n viestintäpalveluiden liiketoimintayksikön vastaava johtaja



Diassa oleva teksti on internetsivuilta, jossa uutisoitiin Jorma Niemelän valinnasta vuoden menestyväksi johtajaksi vuonna 2013. Tekstissä kerrotaan mitkä olivat niitä ominaisuuksia, jotka erottivat Niemelän muista johtajista ja mikä tekee hänestä juuri menestyvän johtajan.

LÄHTEET:

<http://www.assidu.fi/menestyva-johtaja/menestyvajohtaja2013jorma-niemela/>

http://www.assidu.fi/wp-content/uploads/sites/2/2014/03/IMG_6884.jpg

Itsetuntemus & Itseluottamus

”Viime vuonna alivoimamme oli turnauksen parasta. Nyt olimme kaukana siitä, vaikka mukana oli paljon samoja pelaajia kuin viime vuonna. Ylivoimassakin oli aihioita, mutta ne jäivät sellaisiksi. Kun **itseluottamus** ei ollut kunnossa, ylivoima meni puristamiseksi”

-Mikko Haapakoski, Jääkiekkovalmentaja



Diassa oleva teksti on otettu Mikko Haapakosken haastattelusta joka tehtiin vuoden 2015 jääkiekon nuorten MM-kisojen jälkeen. Haastattelussa Haapakoski analysoi oman joukkueensa peliä ja sitä minkä vuoksi menestystä ei tullut edellisvuoden tapaan.

LÄHTEET:

<http://kiekko.ts.fi/uutiset/haapakoski-katsoi-mm-pelit-loppuun>

http://www.slovakprospects.com/userfiles/gallery/full/d00461f048_IMG_0128.jpg

Itsetunnon eri osa-alueet

Yleinen itsetunto



- Luottamusta itseensä & kykyihinsä
- "Olen yhtä hyvä kuin kaikki muutkin"
- Selviydyn elämästä

Jokaisella ihmisellä on ns. Yleinen itsetunto. Se koostuu siitä, miten ihminen yleensä luottaa itseensä ja kykyihinsä sekä taitoihinsa. Se pitää myös sisällään ajatuksen omasta itsestään muiden joukossa. Minkälaisena sinä näet itsesi muiden ihmisten joukossa. Koetko olevasi yhtä hyvä ja kykenevä elämään kuin kaikki muutkin. Tämä kaikki on osa yleistä itsetuntoa.

Itsetunto koostuu yleisen itsetunnon lisäksi useista eri osa-alueista. Eri psykologit ja alan ammattilaiset ovat kehitelleet lukuisia erilaisia tapoja jaotella itsetunnon osa-alueita. Seuraavassa on esitetty eräs tapa, jossa itsetunto on pilkottu kolmeen erinäiseen osaan.

Itsetunnon eri osa-alueet

Suoritusitsetunto

- Uskallusta ottaa vastaan haasteita työelämässä, urheilussa, opiskeluissa
- Pystyn oppimaan uusia asioita
- Pystyn viemään läpi vaativankin tehtävän



Itsetuntoon ehkä eniten vaikuttava ja helpoiten huomattavissa oleva osa-alue on suoritusitsetunto. Siihen törmää useasti esimerkiksi erilaisissa kilpailullisissa tilanteissa, työelämässä tai opiskeluissa. Sillä tarkoitetaan ihmisen uskallusta ottaa vastaan erilaisia haasteita. Se on luottamusta omiin taitoihin, luottamusta kykyynsä oppia ja uskoa itseensä haasteiden edessä.

Itsetunnon eri osa-alueet

Sosiaalinen suosion tunne

- ”Pärjään sosiaalisissa tilanteissa”
- ”Olen hyvää seuraa”
- Tämä osa-alue kehittyy jatkuvasti sosiaalisten tilanteiden myötä



Sosiaalisesta suosion tunteesta voidaan käyttää myös termiä ”ihmisen sosiaalinen minäkuva”. Tämä osa-alue pitää sisällään ajatuksen siitä, että henkilö luottaa omiin kykyihinsä sosiaalisissa tilanteissa. Menestyminen esimerkiksi työelämässä ei jää ainakaan kiinni siitä, että henkilöstä ei pidettäisi työpaikalla ihmisenä. Henkilö kokee olevansa hyvää seuraa ja tietää selviytävänsä sosiaalisista tilanteista.

Itsetunnon eri osa-alueet

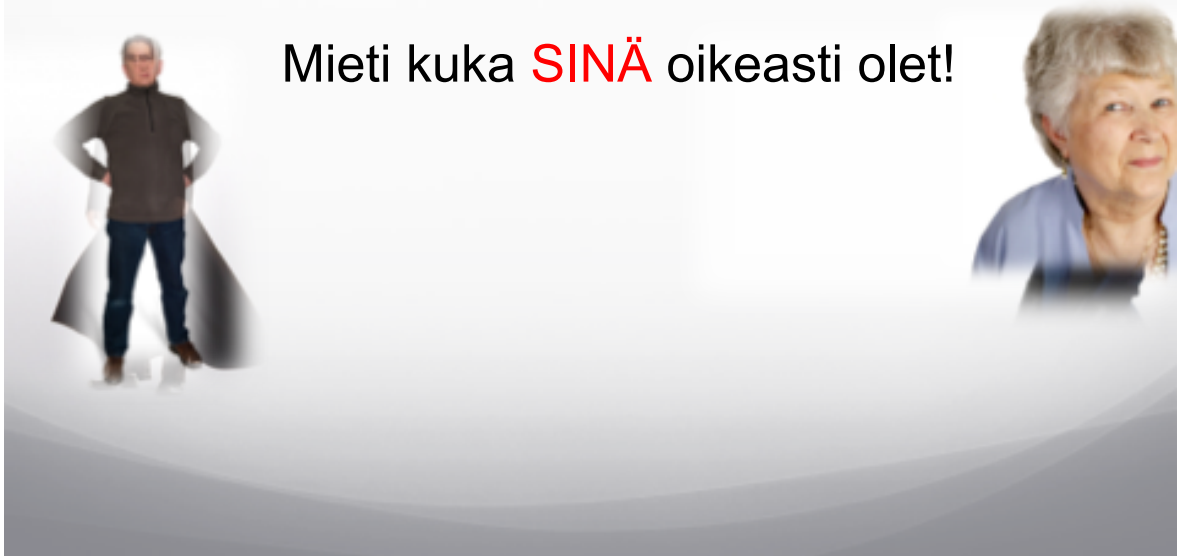
Läheisiin ihmisiin kohdistuva itsetunto

- ”Ympärilläni on minua rakastavia sekä rakkauttani vastaanottavia ihmisiä”
- ”Olen ainutlaatuinen ja korvaamaton jollekin”
- Merkittävässä roolissa etenkin lapsen ja nuoren kehityksessä



Läheisiin ihmisiin kohdistuva itsetunto on oma ainutlaatuinen alueensa itsetunnosta. Se on tärkeä osa lapsen ja nuoren kehitystä, mutta myös aikuiselle on tärkeää omata hyvä itsetunto tällä osa-alueella. Tällä osa-alueella tarkoitetaan ihmisen tunnetta siitä, että hänen ympärillään on välittäviä sekä rakastavia ihmisiä. Terveen itsetunnon kannalta on tärkeää, että ihminen tuntee olevansa jollekin toiselle ihmiselle ainutlaatuinen ja korvaamaton.

Ennen kun teet mitään muuta...



Jotta pystyy kehittämään itseään ihmisenä ja työntekijänä täytyy aluksi tiedostaa lähtöta-so, se mitä oikeasti olet. Ihmisen tulisi kriittisesti tarkastella itseään ja kyseenalaistaa kaikki vanhat olettamukset itsestään. Voi olla, että enää et olekaan upealla vartalolla siunattu seksipommi. Voi olla, että enää et olekaan sanavalmis vitsiniekka jonka jutuista kaikki pitävät. Voi olla, että olet muuttunut niin paljon, että et itsekään enää ole varma mitkä ovat heikkouksiasi ja mitkä vahvuuksiasi. Puhalla siis peli hetkeksi poikki ja mieti. Nuorena poikana äiti aina kehui kuinka hyvä olet laulamaan ja kuinka sinusta oikeasti voi tulla jonain päivänä hollywood-tähti. Nyt murrosiän selättäneenä parikymppisenä miehenä laulaessasi muiden korvat valuvat verta ja olet niin täynnä itseäsi, että vain harva jaksaa olla seurassasi. Pitäisikö ravistella itsensä takaisin tähän päivään ja miettiä omaa minäkuvaa uudelleen.

Kolikoilla on onneksi aina kääntöpuolensa. Asiat joita olit pitänyt heikkouksinasi ovat saattaneet kehittyä ja nykyään ne ovat vahvuuksiasi. Myös ympäristön muutos on saatanut muuttaa käsitystä heikkouksistasi. Asuessasi Pihtiputaalla olit outo kummajainen joka luki lehtiä kynttilänvalossa ja pukeutui kuin Ronald McDonald. Muutettuasi Pariisiin ymmärrät erilaisuuden hienouden ja pystyt ammentamaan siitä itsellesi energiaa.

Pienenä saatoit olla ujo ja syrjään vetäytyvä. Aloitettua ammattikorkeakoulun saatat huomata olevasi sosiaalisesti lahjakas ihmisten yhdistäjä.

On myös yleistä, että ihminen automaattisesti ajattelee olevansa hyvä siinä asiassa mitä tykkää tehdä. Arkielämän esimerkki on karaoke. Niin moni käy laulamassa karaokea ja sanoo olevansa hyvä laulaja. Totuus on jotain aivan muuta. Sinänsä huonoissa karaoke laulajissa ei ole mitään pahaa, jokainen saa tehdä sitä mistä tykkää. Surullista vain on se, että pitäessäsi tarpeeksi jostain asiasta tulet sokeaksi omille kyvyillesi ja tällöin teet itsestäsi helposti yleisen naurunaiheen. Sama pätee tietenkin työelämään. Oma isäni aikoinaan kertoi kuinka hän oli valaistunut. Hän ajatteli työuransa alkupäässä, että jonain päivänä hänestä tulee suurikin pomo jolla on alaisia johdettavana. Hän uskoi tähän tulevaisuuden näkymään vahvasti ja piti itseään hyvänä ja kehittyvänä johtajana. Vasta keski-ään kynnyksellä hän tajusi, että on huijannut itseään koko ajan. Hän on aina ihailut hyviä johtajia ja toivonut että itsekin olisi joskus sellainen. Totuus kuitenkin on se, että hänen luonteensa ei sovi yhtään johtajan muottiin. Realiteetit eivät vain anna myöten. Hän saattaisi olla jopa keskivertoa huonompi johtaja!

Itsensä tarkasteluun on hyvä ottaa myös avuksi jokin läheinen ihminen. Ihminen itse ei välttämättä näe omia kykyjään ja luonteenpiirteitään joka kulmasta ja tällöin läheisen apu voi tulla tarpeeseen. Koruton faktapohjainen palaute on aika ajoin erittäin tervetullutta ja kun sen saa läheiseltä ihmiseltä, tietää että takana ei ole pahoja ajatuksia tai katkeruutta.

Neuvoja itsensä kehittämiseen työelämässä



Mitkä ovat vahvuutesi?

Neuvoni eivät toimi kaikille eivätkö ole ainoita keinoja omien taitojen kehittämiseen. Ne ovat kuitenkin neuvoja joiden on tarkoitus herättää ajatuksia ja jokainen voi soveltaa niitä itselleen sopiviksi.

- Listaa vahvuutesi. Luota niihin ja ammenna niistä energiaa. Tee asioita joissa olet hyvä tarpeeksi usein jotta saat onnistumisia ja vanhat taidot pysyvät tallella. Oli kyseessä sitten myyntiprosessin virheetön läpivieminen tai markkinointitekstin laatiminen, on tärkeää ylläpitää taitoja. Muista tarkkailla myös muita itsetunnon osa-alueita kuin suoritusitsetuntoa. Sinulla on varmasti läheisiä ihmisiä ympärillä ja olet pidetty ihminen ystäväpiirissä. Menestymisesi työelämässä on vain yksi pieni osa sinua.
- Listaa heikkoutesi. Ole rehellinen itsellesi heikkouksien suhteen. Itsensä huijaminen ajaa helposti jyrkkään syöksykierteeseen ja sieltä on vaikea nousta. Hyväksy se että vielä on paljon opittavaa ja asia tulee olemaan niin lopun elämääsi. Omien virheiden ja kehityskohtien tiedostaminen on oleellinen osa tervettä itsetuntoa.
- Kunnianhimo ajaa ihmistä eteenpäin ja kehittää sinua joka osa-alueella. Aja itsesi kohti tavoitteitasi ja hankkiudu epämurkavuusalueille. Suurin kehitys ihmisessä

tapahtuu juuri epä mukavuusalueilla. Älä tyydy liian vähään, pyri olemaan dynaaminen. Kehitys loppuu helposti, kun hyvän olon tunne valtaa ihmisen ja tuntuu että kaikki on saavutettu. Pidä itsesi aktiivisena ja oppimisenhaluisena; lepokitka on suurempi kuin liukukitka.

- Pitkäjänteisyys unohtuu työelämän alkutaipaleilla. Olisi tärkeää muistaa, että pikavoittojen sijaan tarjolla on vain työvoittoja. Matkaan mahtuu epäonnistumisia ja oppimisen kokemuksia todella paljon, mutta loppua kohti onnistumiset ja ammattitaitoisuus lisääntyvät. Älä odota tuloksia siis liian nopeasti ja ole itsellesi armollinen. Anna itsellesi aikaa epäonnistua ja oppia virheiden kautta. Jokainen epäonnistuu joskus, mutta yrittämällä uudelleen entistä kovemmin pystyt erottamaan tasaisesta massasta.
- Älä ota elämää liian vakavasti. Arki ei saa tuntua jatkuvalta suorittamiselta ja tavoitteiden tavoittelulta. Mieti kaikkia itsetunnon osa-alueita ja pyri onnellisuuteen. Jokainen löytää onnensa omalla tavallaan omia reittejä seuraamalla. Loppujen lopuksi elämä on kuitenkin pelkkää treeniä.

Neuvoja itsensä kehittämiseen työelämässä

Mitkä ovat heikkoutesi?



- Listaa heikkoutesi. Ole rehellinen itsellesi heikkouksien suhteen. Itsensä huijaminen ajaa helposti jyrkkään syöksykierteeseen ja sieltä on vaikea nousta. Hyväksy se että vielä on paljon opittavaa ja asia tulee olemaan niin lopun elämääsi. Omien virheiden ja kehityskohtien tiedostaminen on oleellinen osa tervettä itsetuntoa.

Neuvoja itsensä kehittämiseen työelämässä

Kunnianhimo



- Kunnianhimo ajaa ihmistä eteenpäin ja kehittää sinua joka osa-alueella. Aja itsesi kohti tavoitteitasi ja hankkiudu epämukavuusalueille. Suurin kehitys ihmisessä tapahtuu juuri epämukavuusalueilla. Älä tyydy liian vähään, pyri olemaan dynaaminen. Kehitys loppuu helposti, kun hyvän olon tunne valtaa ihmisen ja tuntuu että kaikki on saavutettu. Pidä itsesi aktiivisena ja oppimisenhaluisena; lepo-aitka on suurempi kuin liukukitka.

Neuvoja itsensä kehittämiseen työelämässä

Pitkäjänteisyys



- Pitkäjänteisyys unohtuu työelämän alkutaipaleilla. Olisi tärkeää muistaa, että pikavoittojen sijaan tarjolla on vain työvoittoja. Matkaan mahtuu epäonnistumisia ja oppimisen kokemuksia todella paljon, mutta loppua kohti onnistumiset ja ammattitaitoisuus lisääntyvät. Älä odota tuloksia siis liian nopeasti ja ole itsellesi armollinen. Anna itsellesi aikaa epäonnistua ja oppia virheiden kautta. Jokainen epäonnistuu joskus, mutta yrittämällä uudelleen entistä kovemmin pystyt erottamaan tasaisesta massasta.

Neuvoja itsensä kehittämiseen työelämässä

Älä ota elämää liian
vakavasti



- Älä ota elämää liian vakavasti. Arki ei saa tuntua jatkuvalta suorittamiselta ja tavoitteiden tavoittelulta. Mieti kaikkia itsetunnon osa-alueita ja pyri onnellisuteen. Jokainen löytää onnensa omalla tavallaan omia reittejä seuraamalla. Loppujen lopuksi elämä on kuitenkin pelkkää treeniä.

Case Puhelintyöskentely

Mitä tiedät puhelintyöskentelystä?

Onko sinulla kokemuksia puhelintyöskentelystä?

Fakta on se, että puhelintyöskentelyä tulee tekemään jokainen myyntityöhön tähtäävä. Jollain aloilla sitä on enemmän ja joillain vähemmän, mutta siltä et voi välttyä missään. Etenkin aloittavat opiskelijat kammoksuvat ja halveksivat sitä. Puhelintyöskentelyn tärkeyttä on vaikea ymmärtää ennen kun on ollut jonkin aikaa työelämässä ja tehnyt sitä. En ota asiakseni kertoa sen tärkeydestä tässä, vaan pyrin poistamaan ennakkoluuloja ja turhia jännittämisen aiheita. Tavoitteena on myös lisätä opiskelijoiden valmiutta lähteä työskentelemään puhelimen kanssa.

Mitä oikeastaan tiedät puhelintyöskentelystä? Mihin pohjaat nämä ennakkokäsitykset vai onko sinulla omakohtaisia kokemuksia? Vain harva on itse tehnyt puhelintyöskentelyä AMK:n aloittaessaan ja suurimmat ennakkokäsitykset ovat perättömiä. Puhelintyöskentelyt eroavat toisistaan todella paljon. On eri asia myydä aikakauslehtiä puhelimitse kuin olla taxin telekeskuksessa töissä ottamassa varauksia vastaan. Onkin tärkeää muistaa, että niin ihmiset kuin työtehtävätkin eroavat paljon toisistaan.

Roolit on hyvä tiedostaa puhelintyöskentelyyn valmistautuessa. Suurin osa on ollut asiakkaan roolissa monta kertaa. Mitä olet miettinyt kun sinulle on soitettu ja tarjottu esim. sähkösopimuksia? Mieti mitä tekisit itse eri tavalla ja mitä myyjä teki mielestäsi oikein.

Yleisimpiä virheitä puhelintyöskentelyyn lähdetessä on, että myyjä/asiakaspalvelija olettaa olevansa virtuoosi ja osaavansa homman. Kauppoja ei varmasti synny ensimmäisinä kertoina ja asiakaspalvelukin saattaa olla tökeröä. Hyvät esimiehet pystyvät valmentamaan sinua paremmaksi ja puuttuvat karkeimpiin virheisiin. Sinä itse olet kuitenkin loppupeleissä se joka itseäsi eniten kehität. Sinä tiedät mikä on sinulle ominaisin ja tehokkain tapa työskennellä puhelimessa. Ole rehellinen itsellesi epäonnistumisten ja onnistumisten kanssa. Toistot tuovat varmuutta ja ajan kanssa kehittymistä tapahtuu varmasti.

Case Puhelintyöskentely

TOP 3 ennen luuriin tarttumista

1. Valmistautuminen
2. Persoonallisuus
3. Pitkäjänteisyys

Fakta on se, että puhelintyöskentelyä tulee tekemään jokainen myyntityöhön tähtäävä. Jollain aloilla sitä on enemmän ja joillain vähemmän, mutta siltä et voi välttyä missään. Etenkin aloittavat opiskelijat kammoksuvat ja halveksivat sitä. Puhelintyöskentelyn tärkeyttä on vaikea ymmärtää ennen kun on ollut jonkin aikaa työelämässä ja tehnyt sitä. En ota asiakseni kertoa sen tärkeydestä tässä, vaan pyrin poistamaan ennakkoluuloja ja turhia jännittämisen aiheita. Tavoitteena on myös lisätä opiskelijoiden valmiutta lähteä työskentelemään puhelimen kanssa.

Mitä oikeastaan tiedät puhelintyöskentelystä? Mihin pohjaat nämä ennakkokäsitykset vai onko sinulla omakohtaisia kokemuksia? Vain harva on itse tehnyt puhelintyöskentelyä AMK:n aloittaessaan ja suurimmat ennakkokäsitykset ovat perättömiä. Puhelintyöskentelyt eroavat toisistaan todella paljon. On eri asia myydä aikakauslehtiä puhelimitse kuin olla taxin telekeskuksessa töissä ottamassa varauksia vastaan. Onkin tärkeää muistaa, että niin ihmiset kuin työtehtävätkin eroavat paljon toisistaan.

Roolit on hyvä tiedostaa puhelintyöskentelyyn valmistautuessa. Suurin osa on ollut asiakkaan roolissa monta kertaa. Mitä olet miettinyt kun sinulle on soitettu ja tarjottu esim. sähkösopimuksia? Mieti mitä tekisit itse eri tavalla ja mitä myyjä teki mielestäsi oikein.

TOP 3 mihin keskittyä ennen puhelimeen tarttumista:

1. Valmistautuminen. Vanha sanonta ”hyvin valmisteltu on puoliksi tehty” pitää paikkaansa. Hyvällä valmistautumisella voidaan vähentää todennäköisyyttä että homma menee niin sanotusti vihkoon. Jokaisella on omia metodejaan miten valmistautuu suoritukseen. Suorituksen läpi käyminen etukäteen auttaa monia. Kannattaa kuitenkin ottaa huomioon se, että asiat harvoin menevät täsmälleen niin kuin etukäteen on suunniteltu. Tämän vuoksi onkin järkevää miettiä miten reagoi yllättäviin käännteisiin. Jos on valmiiksi ässiä hihassa ja pystyy pelaamaan itselleen lisäaikaa seuraavan siirron tekemiseen on vahvoilla.
2. Oma persoonallisuus saa näkyä ja kuulua puhelintyöskentelyssä. Kannattaa olla oma itsensä, mutta myös valmis muuntautumaan tilanteen mukaan. Epäaitous välittyy helposti puhelimen kautta. Ei siis kannata väkisin vääntää murretta tai yrittää olla ylirento, sillä silloin et ole enää uskottava. Ole luonteva ja oma itsesi. Jos se ei riitä, niin ainakin olit oma itsesi ja yritit parhaasi.
3. Niin kuin monessa muussakin asiassa elämässä, myös tässä maltti on valttia. Hommat tulevat menemään päin ”sitä itseään” monta kertaa. Suurimpia harppauksia oppimisen suhteen tapahtuu juuri alussa ja täytyy muistaa että ensimmäiset kontaktit puhelimitse voivat olla todella karmeita. Kannattaa kuitenkin antaa anteeksi itselleen epäonnistumiset ja hyväksyä se fakta, että lähtötaso on luultavasti hyvin keho. Askel askeleelta homma menee eteenpäin ja onnistumisia alkaa tulla. Ei kannata hätäntyä ja alkaa epätoivoiseksi jos homma näyttää ottavan hieman aikaa. Jokainen etenee omalla tavallaan omia reittejään kohti omaa päämäärää. Uusien asioiden oppiminen voi ottaa aikaa, mutta oman asenteen pystyy muuttamaan heti!

Case Esiintyminen yleisölle

TOP 3 Ennen esiintymistä

1. Hyväksy jännitys
2. Rakenna itseluottamus
3. Ole luonteva!

Jokainen ihminen tulee pitämään puheita ja esiintymään yleisölle jossain vaiheessa elämää. Kyseessä saattaa olla bestmanin puhe häissä, myyntiesittely yritystapahtumassa tai mitä tahansa tältä väliltä. Tilanteet eroavat toisistaan luonnollisesti ja jokaiseen esiintymiseen pitää valmistautua omalla tavallaan. Seuraavassa keinoja joiden avulla esiintyminen on helpompaa ja lopputulos parempi

Hyväksy jännitys: Kun valmistautuu esiintymään on jännitystä aina havaittavissa. Ensimmäisillä kerroilla se saattaa olla jopa sietämätöntä ja tuntuu että kaikki maailman katseet on kohdistettu juuri sinuun. Jännityksestä ei kannata yrittää päästä eroon, vaan sitä pitää pystyä hallitsemaan. Jännitys pitää aistit hereillä ja usein ihminen antaa itsensä enemmän kun hän on hieman jännittynyt. Jos jännitys menee yli, saattaa koko homma levitä käsiin ja sen vuoksi onkin tärkeää miettiä millä keinoin jännitystä saa vähennettyä.

Jännityksen aiheuttajana on usein epäonnistumisen pelko. Pelko siitä, että esitys ei mene niin kuin on etukäteen ajatellut. Loppu peleissä sinä itse olet ainut joka tietää miten esityksen ”pitäisi mennä”. Entäpä jos et päätekään miten sen pitää mennä? Entäpä jos päätät vain mitkä asiat haluat tuoda esiin ja mitä haluat ihmisten muistavan esityksen

lopuksi. Tällöin ei ole mitään väliä mitä kaikkea esitys pitää sisällään kunhan viesti menee perille ja ihmiset poistuvat paikalta ydin sanomasi päässään.

Epäonnistumisia esiintyessä tapahtuu ja ne pitää hyväksyä. Usein tehdessäsi virheitä sinä itse olet ainoa joka ne on huomannut. Jos virhe on sen kaltainen että muutkin sen huomaavat, tekee se sinusta vain inhimillisen. Täydellisyyttä on turha tavoitella, sen sijaan kannattaisi tavoitella informatiivisuutta tai viihdyttävyyttä, riippuen siitä minkälaisesta esiintymisestä on kyse.

Rakenna itseluottamus: Itsevarmuutta ja itseluottamusta voi lisätä pienillä asioilla ennen esitystä. Monet ihmettelevät miksi useat jalkapalloilijat ovat niin laittautuneita ennen otteluita. Yksi syy on itseluottamus. Pelaaja rakentaa itseluottamustaan ulkonäön avulla. Kun hiukset on laitettu ja kaulukset pystyssä on olo itsevarmempi mikä heijastuu pelisuorituksiin kentällä. Samalla tavalla ennen yleisön eteen menoa kannattaa puhujan miettiä ulkonäköään. On tärkeää tuntea olevansa edustava, sillä ulkokuoren taakse voi kätkeä epävarmuutensa. Tunne joka on sisälläsi ei välttämättä näy ulos.

Keinoja itseluottamuksen kasvattamiseen hetkellisesti on jokaisella varmasti omia ja niistä kannattaa pitää kiinni. Toiset muistuttelevat itselleen asioita joissa on hyvä, toiset uskovat selviytyvänsä tilanteesta kuin tilanteesta voittajina. Ihminen jolla on itseluottamus kohdallaan on miellyttävää katsottavaa eikä pienet virheet romuta kokonaisuutta.

Ole luonteva: Jokaisella meillä on varmasti roolimalleja ja henkilöitä joita ihailee. Esi-kuvilta on hyvä ottaa mallia. Monet ammatikseen esiintyvät ihmiset ovat tehneet töitään vuosia ja lapsentaudit on karissut pois. Täysin ei kuitenkaan kannata lähteä kopiaimaan ketään, sillä silloin oma persoona ja luontevuus katoaa. Jokainen varmaan tunnistaa tilanteen kun joku yrittää kopioida toista, käyttää samoja manereja ja yrittää epätoivoisesti olla jotain mitä ei ole. Lopputulos on hirveää katseltavaa eikä kukaan nauti tilanteesta. Realiteetit tulee hyväksyä. Pyri siis poimimaan hyväksi havaittuja asioita muilta, mutta ole aina luontevasti oma itsesi.

Ja mitä jäi käteen...

TOP 3

1. Itseluottamus/Itsetunto omalla kohdalla
2. Mieti kuka oikeasti olet
3. Älä ota elämää liian vakavasti

Ja mitä tästä powerpointshowsta jäi käteen? Toivottavasti edes jotain. Kaikkia asioita on turha lähteä kertaamaan, joten nostetaan esiin jälleen TOP3 mitä kannattaa miettiä hetki tämän jälkeenkin

1. **Minulla on hyvä/huono itsetunto.** Kannattaa välillä miettiä onko sinulla hyvä vai huono itsetunto. Muista, että itsetunto koostuu eri osa-alueista. Mitä osa-alueita kehittämällä voisin olla onnellisempi ja tyytyväisempi itseeni?
2. **Mieti kuka sinä oikeasti olet.** Unohda mitä äiti on sinulle sanonut kuoroesityksen jälkeen tai mitä tyttöystävä suutuspäissään huusi päin naamaa. Mieti mitä olet kaikkine hyvine ja huonoine puolinesi. Mikäli et ole tyytyväinen itseesi jollain tavalla, lopeta itsesäällissä kieriminen ja tee asialla jotain!
3. **Älä ota elämää liian vakavasti.** Maailmassa on jo tarpeeksi tosikkoja. Opettele nauramaan itsellesi äläkä jännitä kaikkia asioita. Ole oma itsesi ja arvosta omia kykyjäsi. Jos et kelpaa semmoisena kuin olet, niin sitten et kelpaa. Elämä on vaan treeniä..