

**HUOM! TÄMÄ ON RINNAKKAISTALLENNE**

Rinnakkaistallennettu versio *voi* erota alkuperäisestä julkaistusta sivunumeroiltaan ja ilmeeltään.

**Tekijä(t):** Jeskanen, Varpumaria; Vartiainen, Heidi

**Otsikko:** Englannin kielen yhdistäminen myynti- ja neuvottelutaitojen opiskeluun

**Versio:** Kustantajan pdf

**Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:**

Jeskanen, V., Vartiainen, H. (2024). Englannin kielen yhdistäminen myynti- ja neuvottelutaitojen opiskeluun. Pulssi-portaali 24.1.2024. <https://www.karelia.fi/2024/01/englannin-kielen-yhdistaminen-myynti-ja-neuvottelutaitojen-opiskeluun/>

**PLEASE NOTE! THIS IS PARALLEL PUBLISHED VERSION / SELF-ARCHIVED VERSION OF THE OF THE ORIGINAL ARTICLE**

This is an electronic reprint of the original article.

This version *may* differ from the original in pagination and typographic detail.

**Author(s):** Jeskanen, Varpumaria; Vartiainen, Heidi

**Title:** Englannin kielen yhdistäminen myynti- ja neuvottelutaitojen opiskeluun

**Versio:** publisher's pdf

**Please cite the original version:**

Jeskanen, V., Vartiainen, H. (2024). Englannin kielen yhdistäminen myynti- ja neuvottelutaitojen opiskeluun. Pulssi-portaali 24.1.2024. <https://www.karelia.fi/2024/01/englannin-kielen-yhdistaminen-myynti-ja-neuvottelutaitojen-opiskeluun/>

# Englannin kielen yhdistäminen myynti- ja neuvottelutaitojen opiskeluun

24.1.2024

Tässä artikkelissa kerrotaan CLIL4ALL-hankkeen kehitystyöstä sekä havainnollistetaan, miten myynnin kansainvälinenopintojakso suunniteltiin, toteutettiin ja arvioitiin käyttämällä CLIL-menetelmää eli sisällön ja kielen opetuksen integroitua oppimista. Opetusryhmään kuuluivat kaksi Karelian B2B-myyntin ja kansainvälisen kilpailutuksen sisällönopettajaa, lehtorit Varpumaria Jeskanen ja Hamid El Ouatki, sekä englannin kielen ja viestinnän lehtori Heidi Vartiainen.

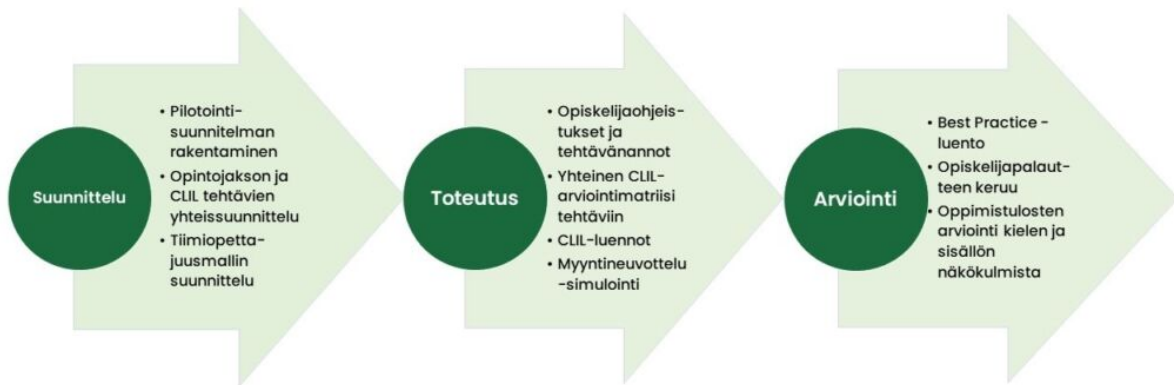
## CLIL4ALL-hanke 2023–2025: Kielen ja sisällön opetuksen kehittämissyhteistyö

Karelian kolmessa englanninkielisessä koulutusohjelmassa, Industrial Management (IM), International Business (IB) ja Information Communication Technology (ICT), pilotoidaan tänä talvena sisällön ja kielen integroitua oppimista (CLIL = Content and Language Integrated Learning). Kaikki nämä kolme kansainvälistä pilottiopintojaksoa ovat osa CLIL4ALL-ohjelmaa, jonka tavoitteena on edistää CLIL-lähestymistavan tuntemusta korkeakoulupedagogiikan ja -oppimisen kontekstissa sekä luoda yhteisiä menetelmiä kielen ja sisällön yhteisopetuksen toteuttamiseksi eri opetusryhmissä.

CLIL4ALL-hankkeessa on mukana viisi eurooppalaista yhteistyökorkeakouluamme: HAN UAS Alankomaista, TH Wildau Saksasta, UCO Espanjasta ja UJM Ranskasta. Konsortion [verkkosivuilla](#) voi seurata hankkeen edistymistä ja tutustua erilaisiin CLIL-toteutuksiin hankkeen blogissa. Karelian tiimi vetää hankkeen pilointiosuutta (2023–2025) erilaisissa yhteistoteutuksissa, joiden tuotoksena syntyy mm. Opettajan käsikirja (CLIL Practical Teaching Guide). Käsikirja tulee sisältämään käytännön esimerkkejä ja malleja kielen ja sisällön yhteistoteutuksiin. Hankkeessa pilotoidaan myös tiimiopettajuutta ja rakennetaan yhteistyön malleja kielen ja sisällön opetukseen.

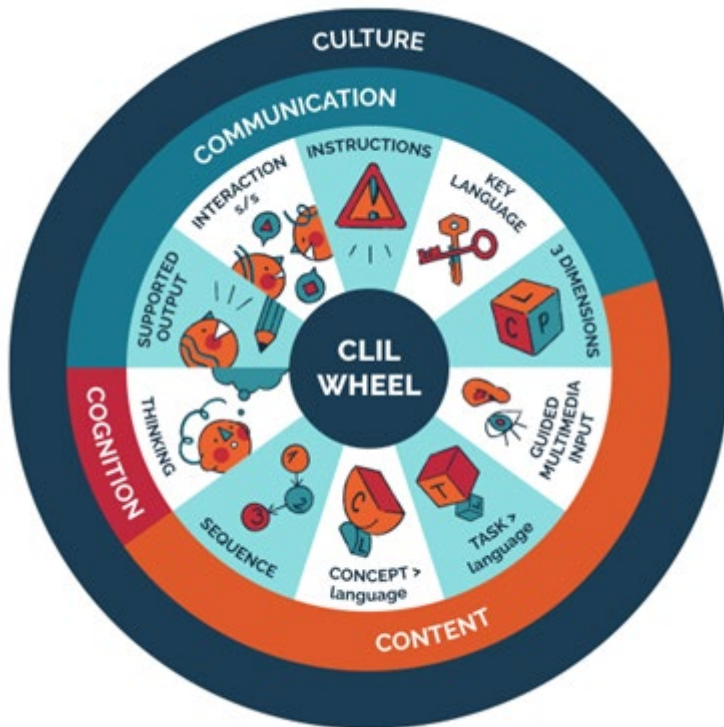
## Yhteistoteutuksen suunnittelu

Esimerkkinä CLIL-yhteistyöstä käytännössä kuvaamme tässä artikkelissa Technical Sales and Bidding -opintojakson suunnittelua ja toteutusta. Tämä myynnin opintojakso järjestettiin syys-lokakuussa 2023. Suunnitteluprosessi aloitettiin elokuussa, kun opettajatiimi keskusteli CLIL-elementtien sisällyttämisestä toteutukseen, joka keskittyy myynnin, tarjousten tekemisen ja neuvottelutaitojen keskeisten sisältöalueiden oppimiseen. Kun opintojakson yhteisten oppimistavoitteiden ja rakenteen suunnittelu oli valmis, tiimi jatkoi tehtävänantojen, oppituntien suunnittelun ja arviointikriteerien parissa. Lopuksi suunniteltiin myyntineuvottelujen simulointi sekä opiskelijapalautekysely (kuva 1).



Kuva 1. Sisällön ja kielen yhteisopetuksen suunnitteluprosessi

Suunnittelun lähtökohtana hyödynsimme CLIL-mallia, jossa yhdistyy ajatus 4 C:stä (Content, Cognition, Communication, Culture) sekä 10 CLIL-parametria opetuksen suunnitteluun (kuva 2).



Kuva 2. The CLIL Wheel

(<https://clilmatters.com/clil-wheel-10-parameters-posters/>)

## Miten CLIL-malli yhteisopetuksessa voi tukea myynti- ja neuvottelutaitojen opiskelua?

Tekninen myynti ja neuvottelemineen vaativat erityistä ammattisanastoa ja argumentointitaitoa. Integroimalla teknisen myynnin ja neuvottelun opetuksen sisältöjä kieltenopiskeluun pilottiopintojaksolla opiskelijoille tarjottiin lähestymistapa, jonka avulla he pystyivät harjoittelemaan neuvottelutaitoja englanniksi tilanteissa, jotka simuloivat todellisia myyntineuvotteluja.

CLIL-menetelmän ja tehtävänannon avulla opiskelijat harjoittelivat viestintätaitojaan ja sovelsivat teoretietoa käytännön simulaatiossa. Yhteistyön avulla opiskelijat pystyivät kehittämään viestintä- ja suostuttelutaitojaan pyrkiessään yhteisymmärrykseen, joka vastasi asiakkaan tarpeita. Tämä edellytti ennakoivaa lähestymistapaa, joka haastoi opiskelijoita etsimään yhteistä säveltä mahdollisista erimielisyyksistä huolimatta.

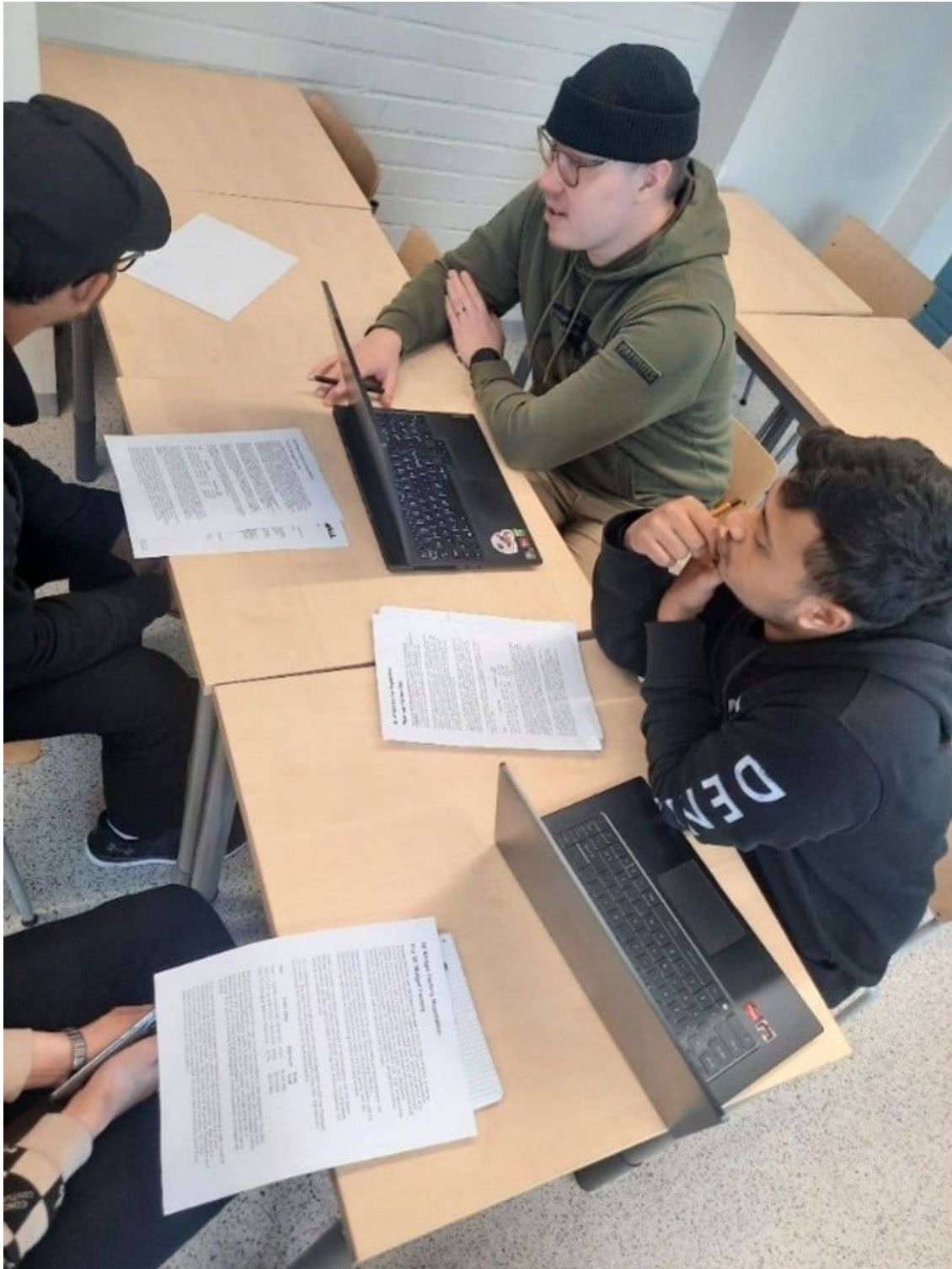
Opettajien yhteistyö sekä CLIL Wheel -mallin hyödyntäminen suunnittelussa mahdollistivat opiskelijoille monipuoliset harjoitteet

tunneilla niin kielen kuin myyntitaitojen näkökulmasta. Ne tukivat suoriutumista myös yhteisessä loppuneuvottelussa, johon tiimit valmistautuivat harjoitteiden avulla.

## **Esimerkki CLIL-luennosta ja työpajatoteutuksesta**

CLIL-lähestymistapaa hyödynnettiin mm. luennolla, jonka tavoitteena oli antaa opiskelijoille keskeisiä englanninkielisiä ilmaisuja ja neuvottelustrategioita, joiden avulla he voivat toimia vakuuttavasti neuvottelutilanteessa. Näitä taitoja harjoiteltiin aktiivisesti työpajassa, joka koostui sekä luennosta että myyntineuvotteluja simuloivasta tehtävästä, jossa opiskelijat pystyivät soveltamaan opiskeltuja tietoja pienryhmätyöskentelyssä.

Oppitunti toteutettiin yhteistyössä myynnin opettajan ja englanninopettajan kesken. Luennolla painotettiin neuvottelujen rakennetta sekä parhaita käytäntöjä luoda win-win -tilanteita, tehokasta sanallista ja sanatonta viestintää sekä vakuuttavien argumenttien ilmaisuja sisältävää työkalupakkia (kuva 3).



(kuva 3). Kuva 3. Englannin kielen ilmaisujen ja argumentointitaitojen harjoittelua myyntineuvottelutilanteessa

Simulaatiotyöpajan aikana neuvotteluja sparrasivat yhteistyössä sisällön- ja kielenopettaja. Sisällönopettaja tuki opiskelijoita keskeisten myynnillisten strategioiden hyödyntämisessä, kun taas kielenopettaja tarjosi tukea sopivaan sanastoon ja ilmaisuihin liittyen. Sisällön- ja kielenopettajan



yhteistyö oli kannustavaa. Voidaan todeta, että myönteinen suhtautuminen yhteistyöhön on olennaisen tärkeää tuottavan oppitunnin ja kannustavan luokkailmapiirin luomiseksi. Tämä näkyi myöhemmin myös opiskelijoiden palautteessa. Jälkikäteen yhteisessä keskustelussa harjoitus koettiin myönteiseksi. Opiskelijat totesivat, että oli hyödyllistä harjoitella neuvottelu- ja argumentointitaitoja ennen opintojakson myyntineuvottelusimulaatiota, johon myös arviointi perustui.

## **Myyntineuvotteluiden toteutus ja palautteen anto**

Kurssin loppuksi järjestettiin myyntineuvottelusimulaatio, jossa opettajat olivat asiakkaan roolissa ja opiskelijaryhmät tulivat vuorollaan neuvotteluun myyjän roolissa. Opiskelijoiden tuli 15–20 minuutin neuvottelun aikana esitellä vakuuttavasti suunnittelemansa ratkaisu asiakkaan tarpeeseen ja rakentaa win-win tilanne, jotta neuvottelut pääsisivät etenemään jatkossakin positiivisesti.

Opiskelijoiden suoritusta arvioitiin kieli- ja viestintätaitojen ja myynti- ja neuvottelutekniikoiden näkökulmasta. Lisäksi arvioitiin kykyä luoda myönteinen ilmapiiri ja saavuttaa suotuisia tuloksia neuvottelussa. Loppuarviointi suoritettiin neuvottelujen jälkeen käyttämällä arviointimatriisia, joka oli suunniteltu etukäteen CLIL-näkökulma huomioiden.

Myyntineuvottelusimulaatioiden jälkeen opettajatiimi järjesti opiskelijoille palautetunnin, jossa käytiin läpi myyntineuvotteluiden parhaat käytännöt ryhmien esimerkkejä hyödyntäen. Yhteisesti käytiin läpi niin oikeiden myyntiasiakirjojen hyvät käytänteet kuin myynnillisen viestinnän kulmakivetkin. Opiskelijoille kuvattiin myös heitä vastassa olleen asiakkaan (opettajat) kokemuksia ja kuinka tiimien toiminta neuvottelutilanteissa heijastui asiakkaan reagointiin. Palautteeseen sisältyi myös rohkaisevia huomioita opiskelijoiden rooleista, tiimityöstä sekä panostuksesta, sekä sanattoman viestinnän elementeistä, kuten katsekontaktista ja kehonkielestä, sekä myyntitekniikoiden soveltamisesta.

## Myönteinen kokemus sekä opiskelijoille että opettajille

Palauttekeskustelun päätteeksi CLIL-menetelmää opetuksessa ja oppimisessa arvioitiin myös opiskelijakyselyllä. Opiskelijoita pyydettiin arvioimaan kielitaitonsa kehittymistä aiheeseen liittyen ja arvioimaan taitojaan opintojakson keskeisten tavoitteiden osalta. Tuloksista kävi ilmi, että yli 80 % opiskelijoista koki kehittäneensä englannin kielen taitoaan, kasvattaneensa sanavarastoaan ja oppineensa ammatillista myyntiterminologiaa. Haasteita ilmeni kuitenkin opiskelijoiden keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Erityisenä esimerkkinä mainittiin ajatusten selkeä ilmaisu sekä erilaisten kulttuuritaustojen vaikuttaminen viestintään ja ymmärtämiseen. Jotkut opiskelijat totesivat, että kielimuurit haittasivat sujuvaa vuorovaikutusta ryhmissä. Tämä olikin odotettavissa, sillä opiskelijat edustivat eri kieli- ja kulttuuritaustoja. Ryhmässä puhuttiin yhteensä kahdeksaa eri äidinkieltä.

Opettajien näkökulmasta ryhmäopetuskokemus oli ehdottomasti myönteinen. On palkitsevaa tehdä yhteistyötä kollegoiden kanssa, jotka ovat avoimia uusille ideoille ja innokkaita kokeilemaan innovatiivisia lähestymistapoja niin kielen ja viestinnän kuin sisällönopiskelun tukemiseksi. Lisätukea yhteistyölle toi myös Moodle-alustan yhteinen opetusympäristö. Yhteinen ja jaettu opetusympäristö varmisti sen, että kaikki opettajat pysyivät reaaliaikaisesti ajan tasalla kurssin etenemisestä. Tämä tuki kaikkien osallistujien aktiivista ja oikea-aikaista osallistumista.

CLIL-toteutuksen onnistumisessa keskeistä on myös yhteinen suunnittelu etukäteen opettajien kesken sekä arvioinnin yhdenmukaisuus. Tämä näkyi myöhemmin onnistuneena toteutuksena myös opiskelijoiden palautteista.

CLIL-konsortiomme [blogista](#) pääset lukemaan myös muista piloteista, jotka toteutetaan hankkeen aikana Kareliassa sekä partnereidemme koulutuksissa. Tulemme myös esittelemään niistä joitakin täällä Pulssissa. **CLIL Practical Teaching Guide** tullaan julkaisemaan hankkeessa myöhemmin, jossa tulemme esittelemään tarkemmin työkalupakkia CLIL-opetukseen.

**Kirjoittajat:** Varpumaria Jeskanen, lehtori, Karelia-ammattikorkeakoulu ja Heidi Vartiainen, lehtori, Karelia-ammattikorkeakoulu