



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Emmi Mäkinen

PÄIVÄKIRJAMUOTOINEN OPINNÄYTE-  
TYÖ: MYYJÄN TYÖ KULTASEPÄNLIIKKEESSÄ

Liiketalous  
2023

## TIIVISTELMÄ

Tekijä	Emmi Mäkinen
Opinnäytetyön nimi	Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö: Myyjän työ kultasepäniik- kelyssä
Vuosi	2023
Kieli	suomi
Sivumäärä	60
Ohjaaja	Heidi Skjäl

---

Opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella kultasepäniikkeen myyjän keskeisimpiä päivittäisiä työtehtäviä ja ammatillista kehittymistä sekä hyvien vuorovaikutustaitojen merkitystä asiakaspalvelu- ja myyntityössä.

Opinnäytetyö toteutettiin päiväkirjamuotoisena ja sen kokonaisvaltainen tarkoitus oli tutkia ja analysoida kirjoittajan omaa ammatillista kehitystä ja osaamista asiakaspalvelijana ja myyjänä. Päiväkirjamerkinnät ajoittuvat kymmenen viikon mittaiselle jaksolle 2.1.-12.3.2023. Opinnäytetyö koostuu johdannosta, teorialuvusta, päiväkirjaraportoinnista sekä johtopäätösluvusta. Teoreettiseen viitekeh-  
yksen sisältyvät päiväkirjaraportointi, B2C-myynti ja asiakkaat sekä hyvät vuorovaikutustaidot. Ensimmäisessä teorialuvussa on avattu B2C-myyntiä ja asiakkaita ostoprosessin ja asiakastyypin, sekä asiakaskäyttäytymisen, asiakaskokemuksen ja asiakasarvon myötä. Toisessa teorialuvussa keskitytään enemmän asiakaspalvelijan ja asiakkaan keskinäiseen vuorovaikutukseen.

Opinnäytetyön johtopäätöksissä kävi ilmi, että hyvät vuorovaikutustaidot ovat asiakaspalvelu- ja myyntityössä merkittävän tärkeitä ja ne vaikuttavat osaltaan myös asiakaskokemukseen. Vuorovaikutustaitojen avulla saadaan nopeasti selville asiakkaan tarve, joka usein tuottaa asiakkaalle tärkeää arvoa. Hyvät vuorovaikutustaidot mahdollistavat myös erilaisten asiakkaiden yksilöllisen palvelemisen. Kirjoittajan oma ammatillinen kehittyminen ja osaaminen eteni myös raportointijakson aikana ja asetettuihin kehitystavoitteisiin päästiin.

## ABSTRACT

Author	Emmi Mäkinen
Title	Diary thesis: The work of a salesperson in a goldsmith's store
Year	2023
Language	Finnish
Pages	60
Name of Supervisor	Heidi Skjäl

---

The objective of this thesis was to examine the most central daily tasks and professional development of a jewelry shop salesperson, as well as the importance of good interaction skills in customer service and sales work.

The thesis was carried out in the form of a diary and its overall objective was to study and analyze the author's own professional development and skills as a customer servant and salesperson. Diary entries are scheduled for a ten-week period from January 2 to March 12, 2023. The thesis consists of an introduction, theory chapters, journal reporting and a conclusion chapter. The theoretical framework includes diary reporting, B2C sales and customers and good interaction skills. In the first theoretical chapter, B2C sales and customers are opened with the help of purchase process and customer types, as well as customer behavior, customer experience and customer value. In the second theory chapter the focus is more on the interaction between the customer server and the customer.

The conclusions of the thesis showed that good interaction skills are significantly important in customer service and sales work, and they also affect the customer experience. With the help of interaction skills, it is possible to quickly find out the customer's need, which often produces important value for the customer. Good interaction skills also enable individual serving of different customers. The author's own professional development and competence also progressed during the reporting period and the goals that were set in the beginning were also reached.

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	7
1.1	Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet .....	7
1.2	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset.....	8
1.3	Nykyinen työ ja osaaminen.....	9
1.4	Työympäristö .....	10
1.5	Työpaikan sidosryhmät .....	11
1.6	Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	12
1.7	Teoreettinen viitekehys .....	12
2	MYYNTI JA ASIAKAS .....	14
2.1	B2C-myynti.....	14
2.2	Ostoprosessi.....	15
2.3	Asiakastyypit .....	16
2.4	Asiakaskäyttäytyminen .....	18
2.5	Asiakaskokemus ja asiakasarvo .....	19
3	VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN.....	22
3.1	Hyvän asiakaspalvelijan tunnusmerkit .....	22
3.2	Asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen vuorovaikutus.....	23
4	PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI.....	24
4.1	Viikko 1.....	24
4.2	Viikko 2.....	27
4.3	Viikko 3.....	29
4.4	Viikko 4.....	31
4.5	Viikko 5.....	34
4.6	Viikko 6.....	37
4.7	Viikko 7.....	41

4.8	Viikko 8.....	43
4.9	Viikko 9.....	46
4.10	Viikko 10.....	50
5	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	54
5.1	Oman työn kehitys.....	54
5.2	Hyvien vuorovaikutustaitojen merkitys omassa työssä .....	55
5.3	Luotettavuuden arviointi .....	56
5.4	Kehitysideat ja jatkotutkimusehdotus .....	56
	LÄHTEET .....	58

## **KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO**

<b>Kuvio 1.</b> Teoreettinen viitekehys. ....	13
<b>Kuvio 2.</b> Viisivaiheinen ostoprosessi (Lahtinen ym. 2022.) .....	15
<b>Kuvio 3.</b> Kuluttajan käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät (Bergström & Leppänen, 2021.) .....	18

# 1 JOHDANTO

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata ja analysoida kultasepäntuotteen myyjän keskeisimpiä päivittäisiä työtehtäviä B2C-myyntin parissa sekä arvioida omaa ammatillista kehittymistäni myyjänä ja asiakaspalvelijana. B2C-myynti tai toiselta nimeltään Business-to-Consumer tarkoittaa, että yritys myy tuotetta tai palvelua kuluttaja-asiakkaalle. Kuluttaja taas on henkilö, joka ostaa tuotteen tai palvelun omaan käyttöönsä (Cambridge Dictionary, 2017.)

Edellä mainitun lisäksi haluan tutkia ja selvittää asiakaspalvelijan näkökulmasta hyvien vuorovaikutustaitojen merkitystä erilaisissa myyntitilanteissa. Päiväkirjaa kirjoitetaan yhteensä kymmenen viikon ajalta ajanjaksolla 2.1.2023–12.3.2023. Merkinnyt kirjoitan jokaisen työpäivän päätteeksi ja jokaisen viikon jälkeen teen kattavan viikkoanalyysin, jossa tehdään huomioita menneen viikon tapahtumista sekä tarkastellaan kuluneen viikon aikana löytyneitä mahdollisia kehityskohteita. Päiväkirjamerkinnät pohjautuvat kirjoittajan omaan havainnointiin liittyen työtehtäviin sekä tapahtuneisiin myyntitilanteisiin jokaisen työpäivän aikana.

Havainnointi on yksi perusmenetelmistä tieteellisessä aineistonhankinnassa. Havainnoimalla kerätään tietoa reaaliaikaisesti ja autenttisesti todellisissa tilanteissa, joka on myös yksi tämän menetelmän eduista. Menetelmä on myös yksi parhaimmista tavoista saada tietoa erilaisista vuorovaikutustilanteista. Havainnointia voi toteuttaa erilaisissa muodoissa ja esimerkiksi tässä opinnäytetyössä tutkija on osallisena tutkittavassa ilmiössä, eli hän työskentelee organisaatiossa, jossa tutkimusta toteutetaan ja on aktiivisena osapuolena sen toiminnassa (Puusa & Juuti, 2020.)

## 1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet

Opinnäytetyön toteutustavaksi valikoitui päiväkirjamalli, koska työskentelen opintojen ohella osa-aikaisena myyjänä ja asiakaspalvelu- ja myyntityötä tulee sitä

kautta tehtyä huomattavan paljon. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö sopii erityäin hyvin sellaiselle henkilölle, joka työskentelee jo opiskeluaikana oman alansa työtehtävissä. Se voi parhaassa tapauksessa myös edesauttaa opiskelijan valmistumista ajallaan määrääjan mukaisesti työsuhteesta huolimatta (OAMK, 2022.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tunnistaa kokonaisvaltaisesti omia vahvuuksia ja heikkouksia sekä kehittää ja vahvistaa omaa osaamista myynnin ja asiakaspalvelun parissa. Taidot ja samalla päiväkirjaraportointijakson tavoitteet, joihin opinnäytetyön johtopäätöksissä reflektoidaan ovat:

- vuorovaikutustaitojen kehittyminen ottaen huomioon asiakkaiden erilaisuus ja mahdolliset rajoitteet
- vuorovaikutustaitojen kehittyminen hankalissa tilanteissa
- kokonaisvaltainen kehittyminen päivittäisissä työtehtävissä.

Omien taitojen kehittämisen lisäksi opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on tutkia ja selvittää hyvien vuorovaikutustaitojen merkitystä erilaisissa myyntitilanteissa B2C-myyntin parissa. Tavoitteena on myös selvittää millä erilaisilla tavoilla se näkyy tutkituissa myyntitilanteissa.

## **1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset**

Varsinaisena tutkimusongelmana toimii työntekijän oman ammatillisen kehittymisen eteneminen päiväkirjaraportoinnin aikana. Sen lisäksi halutaan tutkia hyvien vuorovaikutustaitojen merkitystä omassa työssä. Tutkimuskysymykset linkittyvät myös suoraan omaan osaamiseen, kehittymiseen ja työtehtävien suorittamiseen.

Tutkimuskysymyksiä ovat missä työtehtävissä on tarve kehittyä lisää, missä työtehtävissä on onnistuttu, mitä uutta on opittu seurantajakson ajalta sekä mikä merkitys hyvillä vuorovaikutustaidoilla on omassa työssäni asiakaspalvelussa ja myynnissä. Tutkimusongelma ja siitä muodostetut tutkimuskysymykset ohjaavat ja osaltaan helpottavat kirjoittajaa oman suoriutumisen ja ammatillisen kehittymisen reflektoinnissa myöhemmin opinnäytetyön johtopäätösluvussa.



### 1.3 Nykyinen työ ja osaaminen

Kultajousi on Suomen suurin ja kattavin korujen ja kellojen myyntiin keskittyvä vähittäiskauppaketju, joka on perustettu vuonna 1967. Se on osa Pohjoismaista kello- ja korualan konsernia, joka omistaa myös Ruotsissa sijaitsevia Kultajousen sisarketjuja. Kultajousi on ketjumaisesti toimiva yritys ja pelkästään Suomesta myymälöitä löytyy yhteensä 74 kappaletta. Koko konsernin myymälälukumäärä on noin 260 ja työntekijöitä löytyy yhteensä noin 1700. Kultajousi tarjoaa asiakkailleen kilpailukykyisiä hintoja, korkeaa laatua ja ystävällistä palvelua, jotka on mahdollistettu ketjumaisen toiminnan avulla keskitettyjen osto-, logistiikka- ja markkinointitoiminnan kautta (Kultajousi, 2023.)

Aloitin työskentelyni myyjänä Kultajousella marraskuun alussa vuonna 2020. Olen koko työskentelyni ajan myös opiskellut Vaasan ammattikorkeakoulussa liiketalouden tradenomiksi ja olen suuntautunut opinnoissani markkinointiin. Aiempaa kokemusta tai tietoa kelloista ja koruista minulla ei juurikaan ollut. Ennen nykyistä työtäni olin tehnyt jonkun verran töitä hyllyttäjänä, myyjänä ja asiakaspalvelijana elintarvikkeiden tukkuliikkeessä sekä liikuntaan ja hyvinvointiin suuntautuneessa ketjuyrityksessä. Näistä kahdesta työstä minulla oli kokemusta yhteensä lähes kolmen vuoden ajalta liittyen myyntiin ja asiakaspalveluun.

Keskeisimpiin työtehtäviini kuuluvat isoimmassa osassa oleva myyntityö ja asiakaspalvelu. Työpäiviin sisältyy useasti myös tuotteiden käsittelyä niiden esillepanton ja varastoinnin osalta sekä tuotteiden tilaamista myymälään tai asiakkaille. Toiset myymälät voivat myös pyytävää meiltä heiltä itseltään puuttuvia tuotteita esimerkiksi asiakkaalle, jolloin lähetämme tuotteet eteenpäin. Työtehtäviini kuuluu myös myymälän siisteydestä huolehtiminen, sillä se on yksi asioista, joka vaikuttaa asiakkaiden ostopäätökseen. Myymälän somistaminen on myös yksi työtehtävistäni aina kampanjoiden vaihtuessa. Sitä varten saamme somistusmateriaaleista huolehtivalta tiimiltä hyvissä ajoin kaikki tarvittavat materiaalit.

Edellisten lisäksi työtehtäviini kuuluu myös mahdollisten reklamaatioiden hoitaminen. Myymälämme kautta asiakas pystyy myös korjauttamaan korujaan tai kellojaan, koska tarjoamme ulkoistettuja kulta- ja kelloseppäpalveluita. Tämä tarkoittaa sitä, että postitamme korjattavat tuotteet kaksi kertaa viikossa kulta- ja kellosepillemme, jotka molemmat toimivat samalla paikkakunnalla. Tehtäviini kuuluu ennen tuotteen lähettämistä tunnistaa tuotteessa oleva vika sekä sen mahdolliset korjausmahdollisuudet. Myös myymälän avaus- tai sulkutoimenpiteet ovat keskeisessä osassa jokaista työpäivääni.

Työssä tarvittava osaaminen on rakentunut minulle aiemman työkokemuksen ja nykyisessä työssä saadun kokemuksen pohjalta. Käytössämme on helppokäyttöinen POS- kassajärjestelmä, sekä MiniAx-järjestelmä esimerkiksi tuotteiden varastohallintaa, vastaanottamista ja lähettämistä varten. Nämä järjestelmät on linkitetty yhteen toiminnan helpottamiseksi. MiniAx-järjestelmästä löytyy myös tarkat tuotekuvaukset sekä tuotekuvat ja jokaiselle tuotteelle omat tuotekoodit. Työssäni tarvitsen myös perustietoa erilaisista korumateriaaleista sekä useista koru- ja kellomerkeistä. Omalla kohdallani tietoperusta on rakentunut reilun kahden vuoden aikana, jonka olen työssäni ollut.

Yksi tärkeimmistä osaamisen osa-alueista myymälässämme on ruotsin kielen taito. Suurin osa myymälässämme asioivista asiakkaista tulee Vaasan ja Mustasaaren rajalta ja sen ulkopuolelta sekä moni vielä kauempaa rannikolta, jossa usein puhutaan pelkästään ruotsia eikä välttämättä edes ymmärretä suomen kieltä. Tällaisten asiakkaiden on tärkeää saada palvelua omalla äidinkielellään. Myös englannin kielen taito on tärkeä, mutta sitä käytetään huomattavasti vähemmän.

#### **1.4 Työympäristö**

Työpaikkani sijaitsee Vaasan Kivihaan alueella GW-Gallerian kauppakeskuksessa. GW-Galleria on koko perheelle suunnattu kauppakeskus, josta löytyy yhteensä 15

kivijalkaliikettä tavallisimmista vaateliikkeistä pikaruokaravintolaan. Kauppakeskuksesta löytyy myös Budbee-pakettiautomaatti, TallennusOtto sekä Forex (GW-Galleria, 2023.)

Työympäristön siisteys on tärkeä työntekijöiden hyvinvointiin ja työntekoon vaikuttava asia. Työn teko on suunnitelmallista ja järjestelmällistä, kun työympäristö on toimiva, eikä liiallisia häiriötekijöitä ja houkutusia ole. Se luo myös työntekijälle erinomaiset puitteet aikaansaavalle työnteolle. Hyvät ja toimivat laitteet, oikeanlaiset ohjelmistot ja hyvät työvälineet mahdollistavat kokonaisvaltaisen työhön uppoutumisen (Paju, Rieki & Oinonen, V. 2019.)

### **1.5 Työpaikan sidosryhmät**

Sidosryhmiksi kutsutaan yritykselle oleelliset tahot, joiden kanssa yritys on vuorovaikutuksessa ja jotka vaikuttavat yrityksen toimintaan sekä päinvastoin yrityksen toiminta vaikuttaa näihin tahoihin. Sidosryhmiä on erilaisia ja niitä voivat olla organisaatiot, ryhmät tai yksilöt. Esimerkkejä yrityksen sidosryhmistä ovat muun muassa yrityksen omistajat, sijoittajat tai kilpailijat. Yrityksen toiminnan lisäksi sen sidosryhmät vaikuttavat myös sen menestykseen (Tieteen termipankki, 2023.)

Työpaikkani sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat tärkeimpinä myymälämme henkilöstö sekä Kultajousi-ketjun pohjoisen alueen aluepäällikkö, jonka kanssa olemme vuorovaikutuksessa joka päivä. Sisäisiin sidosryhmiin lukeutuvat myös esimerkiksi Kultajousen varaston työntekijät, markkinointi- ja tuotevastaavat sekä yrityksen muut myymälät ja niiden työntekijät. Näiden sidosryhmien kanssa olemme yleensä viikoittain vuorovaikutuksessa jollain tavalla. Ulkoisiin sidosryhmiin lukeutuvat tärkeimpänä asiakkaat, tavarantoimittajat ja eri tuotteiden maahantuojat sekä esimerkiksi meidän tapauksessamme Posti, jonka kautta lähetämme tuotteita korjauksiin. Mainituista sidosryhmistä jokaisen kanssa olemme myös viikoittain tekemisissä, joten jokainen näistä on yritykselle ja sen toiminnalle tärkeä.

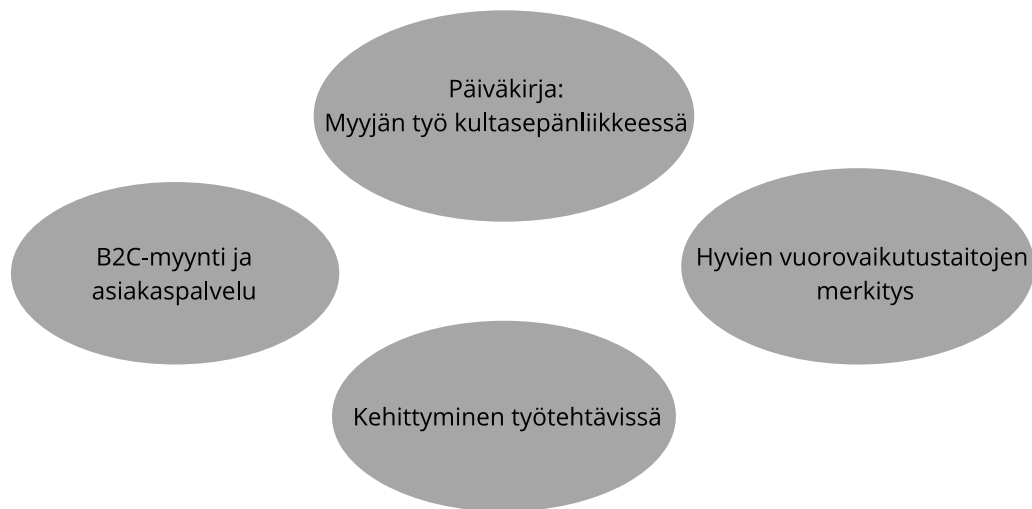
## 1.6 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Työpaikan ja työtiimien välisessä kanssakäymisessä hyvillä vuorovaikutustaidoilla on erittäin suuri ja merkittävä vaikutus. Kun työt nykyään tehdään suurimmaksi osaksi erilaisissa tiimeissä, verkostoissa tai projekteissa, on työntekijöiden keskinäisellä kommunikaatiolla iso merkitys näiden prosessien etenemiseen ja onnistumiseen halutulla tavalla. Onnistumisen kannalta tärkeimpiä avainasioita ovatkin työntekijöiden välinen tiedonvaihto ja yhteistyö. Entistä tärkeämpää nykypäivänä on myös yritysten ja kuluttajien välinen yhteistyö ja kommunikointi kuluttajien ollessa vaativampia ja heidän edellyttäessään hyvää asiakaspalvelua miltä tahansa yritykseltä (Järvinen, 2018.) Olen päivittäin työssäni vuorovaikutuksessa ainakin yhden kollegani kanssa, ja asiakkaiden kanssa vuorovaikutusta tulee yleensä suhteellisen paljon.

## 1.7 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys kuvaa kokonaisuuksia ja aiheita, joihin aion syventyä opinnäytetyössäni päiväkirjamerkintöjen pohjalta. Teoreettisen viitekehysten yhtenä kokonaisuutena on kehittyminen omissa työtehtävissä, jota käsitellään kokonaisvaltaisesti opinnäytetyön lopullisissa johtopäätöksissä. Toinen kokonaisuus liittyy B2C-myyntiin, joka on isoimmassa osassa jokapäiväisiä työtehtäviäni ja näin ollen tulee useasti esille myös päiväkirjamerkinnöissä. B2C-myyntiin liittyen myös vuorovaikutustaidot ja asiakaspalvelu ovat mukana yhtenä omana

kokonaisuutenaan.



**Kuvio 1.** Teoreettinen viitekehys.

Kuviossa 1. on avattu kuvan avulla tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys, johon sisältyy omia teemojaan omilla työtehtävissä kehittyminen, hyvien vuorovaikutustaitojen merkitys, B2C-myynti ja asiakaspalvelu sekä päiväkirja myyjän työstä kultasepäntoimialassa, joka on koko opinnäytetyön ydin. Hyvien vuorovaikutustaitojen merkitykseen sisältyy hyvän asiakaspalvelijan tunnusmerkit sekä asiakaspalvelijan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. B2C-myyntin ja asiakaspalvelun teemassa avataan ostoprosessia, asiakastyyppejä, asiakasarvoa ja asiakaskokemusta.

## 2 MYYNTI JA ASIAKAS

Myynti on usein moninaista eikä lainkaan yksinkertaista. Se voi olla nopeaa tai hidasta, sisältää paljon neuvotteluja tai ideoiden kauppaamista toiselle. Myynnissä voi olla kyse aivan pienestä asiasta tai sitten aivan todella isosta. Se on tilanteeseen mukautuvaa ja näin ollen myös muuttuvaa. Myynnissä voi ajoittain olla haasteita, koska asia, joka toimi edellisen asiakkaan kanssa, ei välttämättä toimikaan seuraavalle asiakkaalle. Tärkeitä taitoja myynnissä ja myyjänä on osata muuntautua eri tilanteisiin sekä reflektoida omaa toimintaansa (Ojanperä, Pyyhtiä & Rehn, 2023.) Asiakkaat ovat olleet yrityksille pitkään pelkkiä objekteja. Heidät on nähty pelkästään maksajina, tuotteen tai palvelun käyttäjinä sekä markkinoinnin kohteina. Todellisuudessa nykypäivän asiakkaat nähdään tuotteiden ja palveluiden kehittäjinä sekä markkinoijina ja sisällöntuottajina. Digitalisoituva maailma on laajentanut asiakkaiden roolia entisestään (Ilmarinen & Koskela, 2015.)

### 2.1 B2C-myynti

Business-to-Consumer-myyntillä (B2C) tarkoitetaan kuluttajamyyniä, jolloin yritykset tuottavat palveluita ja tuotteita myyntiin suoraan kuluttaja-asiakkaille. Nämä kuluttaja-asiakkaat ovat aina myös tuotteiden ja palveluiden loppukäyttäjiä. Tällaisia yrityksiä voidaan kutsua B2C-yrityksiksi ja liiketoimintana kuluttajamyyni poikkeaa yritysmyyntistä huomattavasti heidän myydessään tuotteita ja palveluita yritykseltä yritykselle tai useammalle eri yritykselle (Kenton, 2021.) B2C-myyntissä kuluttaja-asiakkaat käyttävät ostoihinsa omaa pääomaansa ja usein ostopäätökset ovat impulsiivisia ja tunnepohjalta tehtyjä, kun taas yritysmyyntissä ostetaan harkitusti ja kannattavasti yrityksen pääomaa käyttäen. Yritysmyyntissä on myös huomattavasti hitaampi ostoprosessi, kuin kuluttajamyynissä, jossa ostopäätös voidaan tehdä jopa sekunneissa (Kaado, 2023.)

B2C-myyntissä on erityisen tärkeä huomioida yrityksen asiakkaat ja ylläpidettävä hyviä asiakassuhteita, jotta asiakkaat palaisivat kerta toisensa jälkeen tekemään ostoksensa heille, eivätkä vaihtaisi kilpailevalle yritykselle (Kenton, 2021.)

Sähköinen kaupankäynti aloitti huomattavan kasvunsa 1990-luvun puolivälissä jatkuen aina 2000-luvun alkuun asti suurten verkkosivustojen kautta. Yksi merkittävimmistä yrityksistä sähköisen kaupankäynnin kasvuun oli suuryritys Amazon (Kaado, 2023.) B2C-myynti sai näin alkunsa, kun internetin suosio kasvoi ja sitä kautta luotiin uusi sähköisen kaupankäynnin liiketoimintakanava eli verkkokaupat. Nykypäivänä B2C-myyntin malli on varsin suosittu sekä tunnettu usean yrityksen käyttäessä sitä liiketoimintamallinaan (Kenton, 2021.) Nykyään lähes jokaisella kuluttajamyynniin erikoistuneella yrityksellä on myös verkkokauppa, jossa se myy tuotteitaan tai palveluitaan mahdollisen kivijalkaliikkeen lisäksi (Kaado, 2023.)

## 2.2 Ostoprosessi

Ostoprosessi rakentuu useimmiten viisivaiheiseen malliin, joka saa alkunsa siitä, kun asiakas tulee tietoiseksi jostakin tarpeesta. Hän voi esimerkiksi nähdä mainoksen jostakin tietystä tuotteesta, joka saa hänet tiedostamaan mahdollisen uuden ostotarpeen kyseiselle tuotteelle. Tarve voi myös tulla aiemmin havaitusta ongelmasta, johon asiakas tarvitsee ratkaisun. Viisivaiheisen mallin vaiheita ovat tietoisuus eli tarve, tiedon etsintä, vaihtoehtojen vertailu, ostopäätös ja viimeisenä oston jälkeinen käyttäytyminen. Kuviossa 2. on asiakkaan viisivaiheisen mallin ostoprosessi kuvattuna (Lahtinen, Pulkka, Karjaluoto & Mero, 2022.)



**Kuvio 2.** Viisivaiheinen ostoprosessi (Lahtinen ym. 2022.)

Ostoprosessin sisältämät ostotilanteet voivat olla hyvinkin erilaisia ja riippuvat paljon ostettavasta tuotteesta tai palvelusta. Ostotilanteissa voidaan ottaa huomioon ja tarkastella kolmea eri seikkaa: ostajan sitoutuneisuutta ja aktiivisuutta sekä tuotteen erilaisuutta. **Rutiiniosottilanteissa** ostetaan yleensä tottumuksesta ja tähän käytetään vähän aikaa ja vaivaa. Ostettava tuote on usein sama kuin ennenkin.

Tällaisia säännöllisesti ostettavia, pienen riskin omaavia ja hinnaltaan alhaisempia tuotteita ovat esimerkiksi päivittäistavaratuotteet ja säännölliset palvelut (Bergström & Leppänen, 2021.)

Kuluttaja käyttää huomattavasti enemmän aikaa **jonkun verran harkittuihin ostoihin**, joihin voidaan lukea esimerkiksi vaatteet ja kodin sisustuksen tavarat. Ajankäytön lisäksi näihin tuotteisiin käytetään myös enemmän rahaa ja vaivaa, eivätkä tämän tyyppisten tuotteiden ostot ole yhtä säännöllisiä kuin rutiiniostot. Viimeisenä ostotilanteena on **harkittu ost**, jossa yleensä käydään koko ostoprosessi vaihe vaiheelta läpi. Tämän tyyppisiin ostoihin käytetään yleensä paljon aikaa ja vaivaa, sekä otetaan selville eri vaihtoehtoja ja vertaillaan näitä. Harkittu ost on usein taloudellisesti suuri ja merkityksellinen, eikä sitä tehdä usein tai hetken mielijohteesta. Näitä harkittuja ostoja voivat olla esimerkiksi asunnon tai auton ostot (Bergström & Leppänen, 2021.)

### 2.3 Asiakastyypit

Vuorion (2011, 66–68) mukaan asiakkaat on mahdollista luokitella heidän eri persoonallisuuksiensa avulla erilaisiin asiakastyyppeihin. Persoonallisuustyyppien käyttäytymismallit eroavat toisistaan, ja tämä korostuu myyntityössä, kun asiakaspalvelija tai myyjä on vuorovaikutuksessa useiden erilaisten ihmisten kanssa joka päivä. Asiakkaan ja asiakaspalvelijan henkilökohtaiset kemiat eivät välttämättä aina kohtaa erilaisten persoonallisuuksien takia, jonka vuoksi on tärkeää pyrkiä jatkuvasti parantamaan suuressa roolissa olevaa myyntitekniikkaa.

Vuorio (2011) jakaa erilaiset asiakastyypit stereotyyppisiin ostajiin, jolloin on huomioitava mahdollisuudet isoillekin poikkeuksille. Asiakastyypit on jaoteltu neljään erilaiseen tyyppiin, joita ovat vähän asertiivinen ostajatyypit, vähän reagoiva ostajatyypit, korkean asertiivisuuden ostajatyypit sekä korkeasti reagoiva ostajatyypit. Assertiivisuudella tarkoitetaan sellaista viestintää, joka on vakuuttavaa ja itseluottavaista.



**Vähän assertiivinen** ostajatyypin on hieman epävarma ja hän viestii sanattomalla viestinnällään etenkin nöyryyttä. Hänen äänenkäyttöinen vaikuttamisensa ei tule luonnostaan, ja hän on harkitseva omien puheenvuorojensa kanssa. Hän kysyy mieluummin kysymyksiä, kuin esittää väitteitä. Hänen asentonsa tilanteissa on enemmän taaksepäin nojaava ja vastakohta aggressiivisuudelle. Asiakkaina vähän assertiiviset voivat olla esimerkiksi hiljaisia, ujoja tai tosikkoja (Vuorio, 2011, 66–69.)

**Vähän reagoiva** ostajatyypin on usein harkitseva ja varautunut, eikä nimensä mukaisesti reagoi juuri mitenkään. Hänen sanaton viestintänsä on varovaista tai lähes olematonta ja katsekontaktia myyntitilanteessa on hankala saada. Tunteiden ilmaisuus on vähäistä, eikä myyjä välttämättä saa kysyessäänkään vastausta. Ostajatyypin vähän reagoivat ovat kuitenkin kohteliaita ja kuuntelevat tarkasti, eivätkä keskeytä, jos myyjällä on puheenvuoro. Heidän reagointinsa on mitäänsanomaton ja lähes näkymätöntä, sen tapahtuessa enimmäkseen asiakkaan omassa mielessä hänen harkitessaan vaihtoehtoja. Tällaiset asiakkaat eivät myöskään luota helposti tai lämpene myyjiin tai muihinkaan uusiin ihmisiin (Vuorio, 2011, 66–69.)

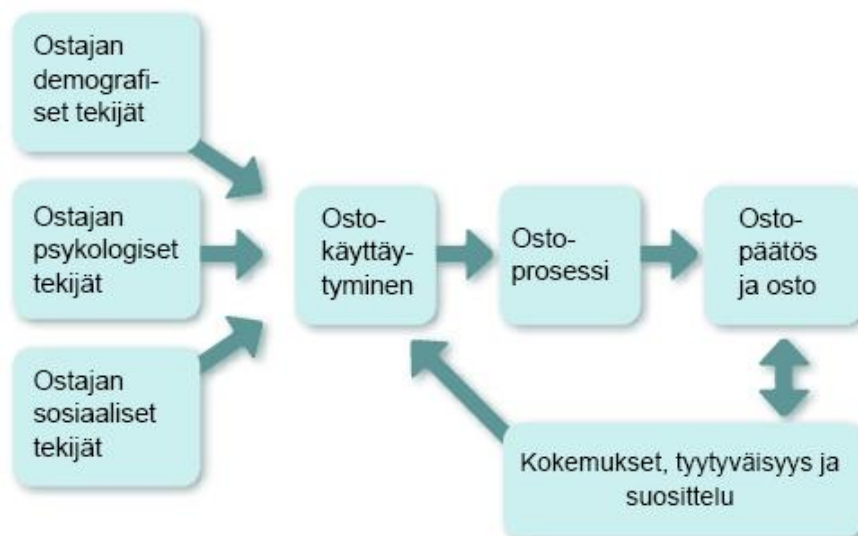
**Korkean assertiivisuuden** omaava asiakas on eleiltään aggressiivisempi, määrällä ja nopea. Hänen asentonsa myyjää kohden on useasti etukenoinen ja hän korostaa omia väitteitään nostamalla äänenvoimakkuuttaan. Tämä ostajatyypin muutenkin esittää enemmän väitteitä myyjälle, kuin varsinaisia kysymyksiä. Hän on itsetietoinen henkilö ja luottaa itseensä täysin ja tekee päätökset vaistojensa sekä tunteidensa kautta (Vuorio, 2011, 66–69.)

**Korkeasti reagoiva** ostajatyypin on ominaisuuksiltaan iloinen ja innostunut, jonka voi huomata hänen kasvoiltaan. Tämän ostajatyypin sanaton viestintä on avointa ja luottavaista ja ystävällinen katsekontakti on helppo saavuttaa. Hän on asiakas, joka mielellään jakaa omat tunteensa myyjälleen ja hänen kanssaan henkilökohtaisen kohtaamisen sekä henkilökohtaisuus myyntitilanteessa on tärkeä asia. Hän

myös puhuu mielellään muista asioista kuin myytävästä tuotteesta, kunhan aihe on häntä sekä myyjää kiinnostava (Vuorio, 2011, 66–69.)

## 2.4 Asiakaskäyttäytyminen

Asiakaskäyttäytymisen, ostoprosessin sekä päätöksenteon analysointi auttaa yrityksiä pääsemään tavoittelemiinsa päämääriin. Asiakaskäyttäytyminen perustuu siihen, millä perusteilla mitään valintoja tehdään, mitä ostetaan, mistä ostetaan ja miten. Tärkeitä ovat myös seikat, jotka vaikuttavat asiakastytyvyyteen. Kuluttaja-asiakkaisiin liittyen voi myös puhua kuluttajakäyttäytymisestä. Asiakaskäyttäytymiseen vaikuttavat ja sitä ohjaavat ulkopuoliset ärsykkeet sekä itse ostajien ominaisuudet, jotka ovat aina henkilökohtaisia. Ulkopuolisia ärsykeitä voivat olla yleinen taloudellinen tilanne, yhteiskunnassa vaikuttava kulttuuri sekä eri yritysten markkinointitavat. Asiakkaiden käyttäytyminen ilmenee usein erilaisina tapoina ja tottumuksina, sekä valintoina (Bergström & Leppänen, 2021.)



**Kuvio 3.** Kuluttajan käyttäytymiseen vaikuttavat tekijät (Bergström & Leppänen, 2021.)

Kuviossa 3 nähdään Bergströmin ja Leppäsen (2021) laatima kuva kuluttajan käyttäytymiseen vaikuttavista tekijöistä ostokäyttäytymiseen ja ostoprosesseineen. Kuten kuvioista näkee, käyttäytymistä ohjaavia ja siihen vaikuttavia tekijöitä on

kolme: demografiset tekijät, psykologiset tekijät ja sosiaaliset tekijät, joista ostokäyttäytyminen ja sen myötä ostoprosessi muovautuvat.

Yksittäisen kuluttajan asiakaskäyttäytymiseen vaikuttavat ensinnäkin hänen henkilökohtaiset tarpeensa sekä motiivit ja näihin taas vaikuttavat yksilön ominaisuudet ja yritysten toiminta markkinoilla. Asiakkaan käyttäytymistä ohjaa monesti hänen demografiset tekijänsä, eli väestötekijät, joilla tarkoitetaan helposti mitattavia, selvitettäviä ja analysoitavia yksilön ominaisuuksia. Demografisia tekijöitä ovat muun muassa ikä, sukupuoli, asuinpaikka, siviilisääty ja asuinpaikka. Ne vaikuttavat jonkin verran yksilön ostopäätökseen, mutta lopullisen valinnan selittämiseen ne eivät yksinään riitä (Bergström & Leppänen, 2021.)

Jokaisella yksilöllä on myös psykologisia tekijöitä, jotka vaikuttavat omalta osaltaan hänen valintoihinsa ja päätöksiinsä. Psykologisia tekijöitä ovat yksilön sisäiset tekijät, esimerkiksi hänen persoonalliset tarpeensa, kykynsä ja tapansa toimia. Psykologiset tekijät ovat osittain liitoksissa sosiaalisiin tekijöihin, koska usein yksilön käyttäytyminen muovautuu hänen ollessaan vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa (Bergström & Leppänen, 2021.)

## **2.5 Asiakaskokemus ja asiakasarvo**

Asiakaskokemuksen käsitys muodostuu asiakkaalle yrityksen herättämistä erilaisista tunteista, asiakkaan uusista ja vanhoista mielikuvista sekä yrityksen ja asiakkaan kohtaamisista eri kosketuspisteissä. Se muodostuu jo hyvin varhaisessa vaiheessa, heti silloin kun asiakas päättää ostaa tuotteen ja palvelun juuri tietystä yrityksestä. Hyvä asiakaskokemus tarkoittaa asiakkaalle useimmiten helppoutta, tehokkuutta ja tunnetta, jotka hän kokee. Nämä seikat yritysten olisi hyvä huomioida, kun he arvioivat ja suunnittelevat omaa strategiaansa ja kehityssuunnitelmaansa (Korkiakoski, 2019.)

Asiakaskokemus on erilaisia tekoja ja vaatii usein myös rohkeutta ja uskallusta tehdä asioita eri tavalla kuin aiemmin. Niin sanotulla asiakkaan aikakaudella yritykset ovat kohdanneet haasteita, kun sekä asiakkaat että heidän toimintatapansa ovat muuttuneet entisestä huomattavan paljon. Yritysten menestyminen tällä aikakaudella vaatii yrityksiltä taitoa ja kykyä luoda asiakkailleen arvokkaita kokemuksia ja ylittää heidän odotuksiaan. Keskeisintä asiakaskokemuksessa on arvo, joka asiakkaalle luodaan. Kuitenkin asiakas itse muodostaa arvon itselleen kuten myös asiakaskokemuksen ja yritys vain tuottaa asiakkaille edellytyksiä näiden luomiselle (Löytänä & Korkiakoski, 2014, 13–18.)

Asiakasarvo on myös kuvausta siitä, minkälaisia hyötyjä tai mahdollisuuksia asiakas etsii ja mitä hän pyrkii välttämään. Yrityksen ja sen liiketoiminnan kannalta asiakasarvolla on suuri vaikutus keskeisimpiin tavoitteisiin, kuten asiakasuskollisuuteen ja -tyytyväisyyteen sekä suositteluun. Se on kuin väline, jonka avulla yritetään ymmärtää miksi asiakas ostaa juuri tietyltä yritykseltä ja miksi hän pysyy jatkuvasti yrityksen asiakkaana (Keronen & Tanni, 2017.)

Arvo, joka asiakkaalle luodaan, voidaan jakaa ja hahmottaa neljään eri teemaan. Ensimmäisenä teemana on **taloudellinen arvo**, jonka fokuksessa on edullinen hinta. Tämä arvo sisältää mahdolliset tarjoukset ja alennukset ja kilpailunäkökulmasta katsottuna taloudellinen arvo on kaikista helpointa kopioida. Taloudellinen arvo auttaa myös asiakasta saamaan parhaan rahallisen hyödyn eli säästön. Esimerkkinä polttoaineen myynti, joka perustuu suurilta osin pelkästään taloudelliseen arvoon. Kaikkien toimijoiden tuote ja jakelutapa ovat samanlaiset, ja niitä erottava tekijä on vain hinta (Löytänä & Korkiakoski, 2014, 19–20. ja Keronen & Tanni, 2017.)

Seuraavana teemana on **toiminnallinen arvo**, joka kirjaimellisesti ja sanansa mukaisesti on seurausta palvelun tai tuotteen toiminnallisuudesta. Toiminnallisuuden sisältyy tuotteen tai palvelun toimintavarmuus ja -luotettavuus sekä sen laatu. Se tarjoaa asiakkaalle ajan ja vaivan säästämistä helpottamalla esimerkiksi eri tuotteiden ja palveluiden vertailua. Myös kuluttaminen ja asioiminen on tehty

mahdollisimman vaivattomaksi asiakkaalle (Löytänä & Korhikoski, 2014, 19–20. ja Keronen & Tanni, 2017.)

Kolmantena mainittu teema on **symbolinen arvo**, joka liittyy usein erilaisiin mielikuviiin ja brändeihin, sekä asiakkaan persoonan ilmaisuun ja sen kautta saatuihin hyötyihin. Kun asiakas kokee yhteenkuuluvuutta muiden saman tuotteen tai palvelun käyttäjien kanssa, hän saa tästä symbolista arvoa. Symbolista arvoa asiakkaalle voivat tuoda esimerkiksi tuotteen tai palvelun eettisyys ja ympäristöystävällisyys sekä sen status (Löytänä & Korhikoski, 2014, 19 & 20. sekä Keronen & Tanni, 2017.)

Neljäs ja viimeinen teema on **emotionaalinen arvo**. Tämä arvo liittyy vahvasti asiakkaan kokemuksiin tunteisiin ja siihen, että tuotteen tai palvelun kautta asiakas saa kokea jonkun tunteen. Emotionaalisen arvon omaavat tuotteet ja palvelut luovat asiakkaalle mielihyvän tunteen esimerkiksi elämyksellisyydellä tai inspiroivuudella. Kilpailuetuna emotionaalinen arvo on uniikki ja sisällyttää usein tuotteen tai palvelun personoinnin erilaisille asiakkaille (Löytänä & Korhikoski, 2014, 19 & 20. sekä Keronen & Tanni, 2017.) Kaikki edellä mainituista arvotyypeistä on helppo yhdistää melkein pä mihin tahansa tuotteeseen tai palveluun, mutta nykymaailmassa asiakkaan aikakaudella emotionaaliset arvot ovat kaikista tärkeimpiä ja toimivimpia, sekä monesti myös alihyödynnettyjä (Löytänä & Korhikoski, 2014, 20.)

### 3 VUOROVAIKUTUSOSAAMINEN

Ihmisten välinen sosiaalinen vuorovaikutus on yksi merkittävistä syistä menestymiseen sekä työpaikoilla että asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa. Kun yksinkertaiset ja hieman vaikeammatkin asiat hoidetaan arvostavalla ja kunnioittavalla tavalla ne saadaan yleensä aina selvitettyä. Vuorovaikutus terminä on juuri sitä itseään, eli vuorottaista vaikuttamista, jolloin kumpikin vuorovaikutuksen osapuoli vaikuttaa toiseen. Myös lyhyistä kohtaamisista jää aina jälki ja se voi tilanteesta riippuen olla positiivinen, neutraali tai jopa negatiivinen. Hyvässä vuorovaikutuksessa voidaan kokea myötätuntoa niin itseä kuin toista osapuolta kohtaan, rehellisyyttä ja sitoutumista kyseiseen tilanteeseen (Salonen, 2017.)

#### 3.1 Hyvän asiakaspalvelijan tunnusmerkit

Hyvän asiakaspalvelijan tunnusmerkit koostuvat useammasta eri luonteenpiirteestä ja hyvistä vuorovaikutustaidoista. Asiakaspalvelijan asenne on yksi ensimmäisistä piirteistä, joka voi tehdä hänestä joko ihan huipputyyppin tai vaihtoehtoisesti leimaa hänet negatiiviseksi ja kielteiseksi henkilöksi. Positiivisen asenteen omaava asiakaspalvelija pyrkii aina hyvään ratkaisuun kohdatessaan ongelman, sekä on aidosti kiinnostunut niin asiakkaistaan kuin omasta työstäänkin. Tällainen asiakaspalvelija myös keskittyy asiakkaisiinsa ja suhtautuu sopivalla vakavuudella heidän ongelmiinsa. Hän myös hyväksyy ja arvostaa erilaisia asiakkaita ja haluaa aina ajatella asioita myös asiakkaan näkökulmasta. Hyvän asiakaspalvelijan silmissä hän ja hänen asiakkaansa ovat tasavertaisia, jolloin myös vuorovaikutus heidän välillään on luontevampaa (Marckwort, 2011.)

Palvelualan asiakaspalvelijana työssä kohdataan jatkuvasti erilaisia ihmisiä, jolloin asiakaspalvelijan ihmistuntemus nousee arvoon arvaamattomaan. Ihmistuntemuksen alku lähtee oman itsensä tuntemisesta. Tätä ominaisuutta pystyy helposti kehittämään elämän varrella, kun ihminen oppii tuntemaan itseään entistä paremmin. Monesti asiakaspalvelutilanteessa on helpointa tulla toimeen sellaisen asiakkaan kanssa, jonka vuorovaikutus on samankaltaista kuin asiakaspalvelijan itsensä.

Eri tavalla vuorovaikuttavien asiakkaiden kanssa taas voi kokea enemmän haasteita. Tässäkin tilanteessa auttaa se, että asiakaspalvelija ymmärtää asiakkaidensa erilaisuuden ja oppii analysoimaan vastapuolen käyttäytymistä (Marckwort, 2011.) Hyvä asiakaspalvelija on toisin sanoen ihmiskeskeisen ja asiakkeskeisen asiakaspalvelijan yhdistelmä. Lyhyesti kiteytettynä hän hallitsee vuorovaikutuksen asiakkaidensa kanssa, sekä arvostaa heitä osaten luoda asiakassuhteen, joka on luotamuksellinen. Hän osaa myös mukautua erilaisiin tilanteisiin ja tarvittaessa ottaa johdon (Marckwort, 2011.)

### **3.2 Asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen vuorovaikutus**

Asiakkaan kohtaaminen alkaa aina hänen huomioimisestaan ja asiakkaalle itselleenkin on tärkeää, että hänet huomataan. Huomaamattomuus voi asiakkaasta tuntua siltä, että häntä ei haluta palvella tai että asiakaspalvelija on välinpitämätön. Palvelualalla myös tilanteet ovat muuttuvia ja vaihtuvat yhtä tiheästi kuin asiakaskin, joten asiakaspalvelijan on hyvä opetella tunnistamaan erilaiset asiakkaat. Jokainen asiakas on aina erilainen ja palvelussa tulisikin ottaa se huomioon tarjoamalla jokaiselle asiakkaalle mahdollisimman yksilöllisen elämyksen (Pitkänen, 2006.)

Asiakaspalvelu ja sen taitaminen vaatii hyvät kommunikaatiotaidot. Toimivan ja tehokkaan asiakaspalvelun mahdollistamisen takaavat eri kommunikaatiomenetelmät, joita käytetään eri asiakaspalvelutilanteissa. Otetaan esimerkiksi tähän asiakkaan kuunteleminen. Asiakaspalvelijan on tärkeä antaa asiakkaan kertoa omista tarpeistaan ja toiveistaan ja myös ymmärrettävä, mitä asiakas haluaa. Joskus vuorovaikutus asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä tapahtuu sähköpostin tai puhelimen välityksellä, joka vaatii asiakaspalvelijalta hyviä kirjoitus- ja puhetaitoja, kun katsekontaktia ei ole eikä toisen ilmeitä ja eleitä pysty lukemaan. Tällöin asiakaspalvelijan on kyettävä ilmaisemaan asia mahdollisimman selkeästi niin, että myös hänen vastapuolenaan oleva asiakas ymmärtää mistä on kyse (Harris, 2014, 85–86.)

## 4 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

Päiväkirjaraportoinnin osiossa kuvaillaan päivittäin ja viikoittain kymmenen viikon aikavälillä omia päivittäisiä työtehtäviäni sekä työpäivien aikana tapahtuneita myyntitilanteita. Päiväkirjamerkinnot sijoittuvat aikavälille 2.1.2023-12.3.2023. Päiväkirjaa on kirjoitin jokaisen työvuoron jälkeen ja viikon päätteeksi tein viikkoanalyysin, jossa reflektoin viikon tapahtumia ja omissa työtehtävissäni suoriutumista. Viikoittainen analysointi ja reflektointi auttaa jäsentelemään omaa kehittymistäni ja selkeyttää erilaisten vuorovaikutustilanteiden hahmottamista. Lopulliset johtopäätökset omasta suoriutumisestani ja kehittymisestäni tullaan tekemään kirjoittamieni päiväkirjamerkintöjen pohjalta.

### 4.1 Viikko 1

Päiväkirjaraportoinnin ensimmäinen viikko alkaa heti uudenvuoden jälkeen. Myymälässä on käynnissä joulun jälkeinen alennusmyyntikampanja, ja iso osa viikon työtehtävistä liittyy alennustuotteiden esille laittoon sekä alennettujen tuotteiden hinnoitteluun. Oletuksena on, että asiakkaita olisi jonkun verran, mutta etukäteen on aina vaikea ennustaa, mitä tulee tapahtumaan.

maanantai 2.1.

Tänään olin iltavuorossa klo 14–20.15. Päivän työtehtävät koostuivat saapuneiden tavaroiden purkamisesta ja esillepanosta, sekä myynnistä ja asiakaspalvelusta. Vuoden alku on aina rauhallinen joulun ruuhkiin verrattuna. Jonkun verran oli lahjaksi saatujen tuotteiden palautuksia tai vaihtoja. Käynnissä olevan alennusmyyntikampanjan myötä oli tärkeää saada myös mahdollisimman paljon alennettuja tuotteita asiakkaiden nähtäville. Ilta sujui suhteellisen rauhallisesti ja pystyin palvelemaan jokaista asiakasta ilman, että muut joutuivat odottamaan. Tämä on myös asiakkaan näkökulmasta tärkeää, vaikka emme pysty siihen aina vaikuttamaan. Illalla suljin myymälän ja tein sulkutoimenpiteet, joihin sisältyy tiettyjen tuotteiden esiltä pois ottaminen sekä kassan laskeminen ja tilityksen tekeminen.



tiistai 3.1.

Tänään olin sairastapauksen takia iltavuorossa klo 14–20.15. Päivän työtehtäviin lukeutui alennustuotteiden etsiminen ja esille laitto, tuotteiden purkaminen sekä saapuneiden tuotteiden vastaanottaminen MiniAx-ohjelmassa. Käytämme järjestelmää useampaan eri tarkoitukseen. Esimerkkeinä tuotteiden siirto toiseen myymälään, tuotteiden vastaanotto, hintaetikettien tulostus ja varastotilanteen tarkistaminen. Ohjelmasta löytyy paljon muitakin toimintoja, mutta edellä mainitut ovat sellaisia, joita käytetään päivittäin.

Päivä oli rauhallinen, eikä ruuhkaa ollut. Monet olivat vain katselemassa alennusmyyntivalikoimaamme ja sanoivat tulevansa myöhemmin kunnolla ostoksille. Ostokset olivat tänään pieniä, hopeisia korvakoruja ja jouluaiheisia alennettuja lahjatavaroita, joita monet ostavat alennuksesta seuraavaa vuotta varten. Pidempiä vuorovaikutustilanteita ei päivän aikana ollut ja sain illan aikana alennettujen tuotteiden hinnoittelun ja esillepanon hyvälle mallille.

torstai 5.1.

Tänään olin aamuvuorossa klo 9.15–16.30 sairastapauksesta johtuen. Myymälän avaukseen kuuluu illalla pois otettujen tuotteiden takaisin laittaminen sekä kassojen valmiiksi laittaminen. Tänään oli postituspäivä ja ehdin myös tulostamaan postituslaput ja pakkaamaan postissa lähteviä tuotteita omiin paketteihinsa ennen myymälän avausta. Postia lähti tänään muutamaan myymälään, kaivertajalle sekä kello- ja kultasepällemme.

Aamupäivän ehdin hyvin purkaa saapunutta tavaraa, jota oli joulun ajalta ehtinyt kertyä ja sain uusia tuotteita esille. Aamut ovat usein hiljaisempia asiakasmäärältään, kuin iltapäivät ja illat. Muutamia paristonvaihtoja myös oli, kuten yleensä aamuisin, mutta niiden kanssa menee usein vain muutama minuutti. Iltapäivällä pidin taukoni, kun sain kollegani töihin. Iso osa asiakkaista teki pieniä ostoksia, ja he tekivät ostopäätöksensä itsenäisesti, jolloin varsinaista kanssakäymistä heidän

kanssaan ei päässyt kunnolla olemaan. Vuoroni loppuessa myymälään tuli tuttuun tapaan hieman enemmän asiakkaita. Tällöin yleensä tarkkailen tilannetta ennen lähtemistä, ja jos joku asiakkaista näyttää siltä, että hän tarvitsee heti myyjän apua jään yleensä hetkeksi vielä auttamaan. Näin asiakkaidenkaan ei tarvitse odotella avun saamista.

lauantai 7.1.

Tänään olin sulkuvuorossa 11–17.15. Kollegani oli ehtinyt tarkistaa sähköpostin ja sisäpostin mahdollisista kiireellisistä viesteistä, joten silmäilin ne itse vain nopeasti läpi. Päivään sisältyi taas paljon tavaran esille laittamista, jotta saimme takahuonetta tyhjemmäksi. Asiakkaita oli alennusmyyntiostoksilla, mutta pelkkiä katseli-joitakin riitti. Tein korvien rei'itykset kahdelle sisarukselle, jotka olivat tulleet ottamaan ensimmäisiä korvareikiään. Vanhempi sisaruksista halusi olla ensimmäinen ja nuorempi, jota jännitti enemmän, sai seurata vierestä. Kerroin aluksi mitä tulee tapahtumaan ja kun aloitimme ensimmäisen sisaruksen kanssa, pidin hänet jatkuvasti ajan tasalla siitä mitä tein ja mitä seuraavaksi tapahtuu. Hänen jälkeensä oli pienemmän sisaruksen vuoro, jota edelleen jännitti. Yritin jutella hänen kanssaan, jotta hän rentoutuisi. Kun olin valmis laittamaan ensimmäisen reiän, tyttöä ei enää halunnut ottaa korvareikiä jännityksen takia ja rupesi itkemään. Kerroin, että he voivat tulla koska tahansa uudelleen kokeilemaan korvareikien laittoa. Lopulta vanhemmatkin päättivät, että tulevat myöhemmin uudelleen. Mielestäni he tekivät oikean päätöksen siinä mielessä, ettei tytölle jäisi huonoja muistoja kokemuksesta, jonka pitäisi olla positiivinen.

Suurin osa asiakkaista teki pieniä ostoksia alennetuista tuotteistamme ja ostotilanteet olivat myös nopeita, kun sain vain esitellä tuotteita ja pakata ne sekä rahastaa asiakkaat. Meillä suurin osa asiakkaista tekee nopeita ostopäätöksiä, ja he ovat usein etukäteen tutkineet valikoimaa.

Viikkoanalyysi

Päiväkirjan ensimmäinen viikko oli asiakkaiden osalta suhteellisen rauhallinen, johon voi olla syynä joulun ajan loppuminen ja uusi vuosi. Ihmiset ovat palanneet takaisin normaaliin arkirytmiin ja töihin, jolloin myös kaupoilla käyminen on selkeästi vähentynyt. Työtehtäväni koostuivat isolta osin saapuneiden tuotteiden purkamisesta ja vastaanottamisesta, koska niitä oli jäänyt purkamatta jonkun verran johtuen joulun ajan kiireestä. Silloin priorisoimme asiakkaat ensimmäisiksi. Yhtenäamuna olin sijaistamassa sairauspoissaolon takia ja pääsin pitkästä aikaa tekemään postituksen, joka sujui vanhasta muistista. Myös vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa olivat kestoiltaan lyhyitä ja koostuivat lähinnä tuotteiden esittelystä, pakkaamisesta ja asiakkaiden rahastuksesta.

## **4.2 Viikko 2**

Tällä viikolla minulla on työvuoroja vähemmän, koska opiskelut jatkuvat jälleen joululoman jälkeen. Joulun jälkeen alkanut alennusmyyntikampanja jatkuu kaikissa myymälöissämme edelleen, eli asiakkaita on todennäköisesti alennusmyyntiostoksilla jonkun verran.

maanantai 9.1.

Olin tänään iltavuorossa klo 14–20.15. Työpäivä koostui jälleen tuotteiden esille laittamisesta ja hinnoittelusta, sekä hyllyjen somistamisesta. Asiakkaita oli ”ikkunashoppailemassa” ja muuten vain kiertelemässä. Asiakkaat tekivät suurimmaksi osaksi pieniä ostoksia joko alennetuista tuotteista, tai normaalihintaisista edullisimmista tuotteista. Myyntitilanteet olivat tästä johtuen suhteellisen nopeita, kun vuorovaikutus asiakkaan kanssa perustui lähinnä tuotteen pakkaamiseen ja asiakkaan rahastukseen.

Alkuillasta sain tehdä eräälle pikkutytylle ensimmäiset korvareiät, ja pääsin kommunikoida hieman enemmän. Näissä tilanteissa on tärkeää kertoa lapselle, mitä tulee tapahtumaan ja pitää hänet koko ajan tilanteen tasalla, jotta uusi kokemus olisi mahdollisimman mukava. Monet lapset jännittävät korvien rei’itystä

etenkin, jos kyseessä on ensimmäinen kerta. Kerron myös aina lapsille, että reikiä ei ole pakko laittaa, jos heistä tuntuu siltä. Haluan aina mennä heidän mukavuu-  
tensa edellä. Kyseinen tyttö oli kuitenkin todella reipas, eikä säpsähtänytkään, kun  
korvakorut olivat jo molemmissa korvissa. On myös aina todella palkitsevaa nähdä  
lapsen ilo, kun hän on uskaltanut tehdä jotain mitä on jännittänyt etukäteen.

perjantai 13.1.

Tänään olin välivuorossa eli klo 11.45–17.30. Kiireisimpinä aikoina välivuroja on  
useammin, mikä tarkoittaa sitä, että kenenkään ei tarvitse olla töissä montaa tun-  
tia yksin. Se myös helpottaa ja nopeuttaa asiakkaiden palvelemista sekä mahdolli-  
sesti lisää myyntiä. Päivä oli taas hiljainen, vaikka odotimme huomattavasti kiirei-  
sempää päivää, koska oli perjantai ja palkkapäivä. Silloin ihmiset usein tulevat te-  
kemään etenkin isompia ja harkittuja hankintoja. Tämäkin työpäivä kului suurim-  
malta osin tavaran purkamiseen ja esillepanoon, sekä asiakkaiden palvelemiseen  
ja myyntiin. Muutamia paristonvaihtoja tuli myös tehtyä ja kultasepällekin laitet-  
tiin lähteväksi muutama korjausta vaativa työ.

lauantai 14.1.

Tänään olin avausvuorossa klo 9.45–16.15. Päivä alkoi myymälän avaamisen jäl-  
keen rauhallisesti ja asiakkaita kävi muutamia ennen kollegani saapumista. Päivä  
sisälsi jonkun verran paristonvaihtoja kelloihin ja pienten ostosten paketointia ja  
asiakkaiden rahastusta. Ihmiset tekivät suurimmaksi näitä pieniä ostoksia, mutta  
ihana vanhempi rouva osti itselleen uuden kultaisen kaulaketjun. Huomasin heti  
aluksi, että hänen oli vaikea liikkua, joten pyysin häntä istumaan tiskin viereen,  
jotta hänen on helpompi katsoa tuotteita kanssani. Mielestäni tällainen on osa hy-  
vää asiakaspalvelua ja erilaisten tilanteiden lukemista sekä mahdollisten rajoittei-  
den huomioimista. Rouva oli mielissään ja sovitimme hänen kanssaan useampaa  
ketjua. Koko tämän ajan hän sai istua ja autoin häntä ketjujen kanssa. Myymälästä  
poistuessaan hän vaikutti todella tyytyväiseltä saamaansa palveluun sekä uuteen

upeaan tuotteeseensa. Tällaiset pienet kohtaamiset ja toisen huomiointi vaikuttaa aina omaan päivään positiivisesti.

### Viikkoanalyysi

Tällä viikolla koulu jatkui ja työvuoroja oli sen mukaisesti. Alennusmyyntikampanja jatkui edelleen. Työtehtävät koostuivat tutuista päivittäisistä tehtävistä eli saapuneen tavaran vastaanottamisesta ja purkamisesta, asiakkaiden auttamisesta ja palvelemisesta, kellojen paristonvaihdoista ja korvien rei'ityksestä. Viikolle sattui palkkapäivä, jolloin asiakkaat ovat usein tulleet tekemään isompia ostoksia, kuten kihla- tai vihkisormukset. Päivä oli kuitenkin hiljainen eikä isoja kauppoja ollut.

Pääsin olemaan enemmänkin vuorovaikutuksessa muutaman erityisesti mieleen jääneen asiakkaan kanssa, kun pienelle tytölle tehtiin ensimmäiset korvareiät, jota hän jännitti kovasti. Toisena oli vanhempi rouva, jolla oli hankalaa liikkua ja huomioin tämän antamalla hänen istua koko palvelun ajan. Molemmista tilanteista jäi hyvä mieli ja fiilis, ja ne olivat hyviä esimerkkejä siitä, millaista hyvä vuorovaikutus ja hyvä asiakaspalvelu parhaimmillaan ovat.

### 4.3 Viikko 3

Tällä viikolla ei ollut etukäteen tiedossa mitään erikoista. Alennusmyyntikampanja jatkuu edelleen ja edellisen viikon jälkeen voi olettaa, että tämäkin viikko on asiakkaiden osalta suhteellisen rauhallinen.

maanantai 16.1.

Viikko alkoi iltavuorolla klo 14.15–20.15. Myymälässä oli tullessani hiljaista, mutta postimies saapui juuri hakemaan meiltä lähteviä posteja ja annoin ne hänelle. Postin noutaja laittaa aina postien lähetyslistaan allekirjoituksensa, joka jää meille mappiin. Näin voimme olla varmoja mahdollisten ongelmien ilmetessä, että joku tietty paketti on lähetetty ja noudettu.

Asiakkaita kävi jonkun verran vain katselemassa ja tutkimassa, mitä tarjouksia meiltä löytyy. Jotkut etsivät lahjaa ja jotkut taas itselleen jotain pientä. Pidin taukoni ennen kollegani vuoron päättymistä ja laskin samalla toisen kassamme pois ja tein tilityksen. Kun myymälässä on yksi työntekijä, jää kassojakin käyttöön yksi ja se myös nopeuttaa sulkutoimenpiteitä.

Ilta oli suhteellisen hiljainen, mutta mieleeni jäi pariskunta, jonka toinen osapuoli oli jo viikonloppuna käynyt meillä. Olin tällöin palvellut häntä. Hän halusi vaihtaa silloin ostamansa korvakorut toisiin ja etsin hänelle muutaman mallin sovitettavaksi. Tiesin suurin piirtein mitä hän etsii ja ehdotin että katsoisimme vielä timanttikorvakoruja. Löysimme mieleisen mallin, mutta se oli asiakkaan makuun liian pieni, joten etsin verkkokaupan kautta samat hieman suurempana ja päätin tilata hänelle yhden parin testattavaksi. Tuntui, että asiakas oli tyytyväinen saamaansa palveluun ja laitoin korut heti tilaukseen heidän lähdettyään. Hyvään asiakaspalveluun kuuluu myös asioiden pikainen hoitaminen, jotta asiakkaan ei tarvitse odotella tuotteensa saapumista tai joutua kyselemään sen perään.

Heti sen jälkeen tuli vanhempi pariskunta katselemaan sormuksia. Katselimme useampaa eri mallia ja asiakas sovitti niitä myös. Mittasimme hänen oikean kokonsa, koska asiakkaan vanhat sormukset olivat jääneet pieniksi. Kirjoitin hänelle hänen kokonsa ylös, jotta asia ei unohtuisi. He eivät vielä ostaneet mitään, vaan jatkoivat etsintöjä. Illemmalla noin tunti ennen sulkemista eräs asiakas oli huomannut ikkunassamme mieluisan kellon ja näytin hänelle kelloa lähemmin. Kerroin asiakkaalle kellon toiminnoista, sekä juttelimme myös ihan niitä näitä ja asiakas sovitti samalla kelloa. Lopulta hän päätti ostaa sen täysin heräteostoksena, mutta uskon että palveluni myös edesauttoi ostopäätöksessä. Monesti asiakkaat pitävät rennommastakin juttelusta, vaikka kyseessä onkin osto- ja myyntitilanne. Toki tämä on aina tapauskohtaista, eikä jokaisen asiakkaan kanssa tule harrastettua small talkia. Monet haluavat vain nopeasti pois hoidettuaan asiansa ja jotkut tykkäävät jutella enemmän, etenkin ikääntyneemmät asiakkaamme.

lauantai 21.1.

Tänään olin vuorossa klo 11.30–15.30. Päivä oli hiljainen, vaikka oli lauantai. Todennäköisesti hyvä sää ulkona vaikutti siihen, etteivät ihmiset viitsineet tulla ostoksille vaan menivät mieluummin ulkoilemaan. Kollegani kanssa saimme aika rauhasa tehdä töitä, totta kai välissä kävi aina asiakkaita katselemissa sekä ostoksilla. Päivän agendana meillä oli etsiä tuotteita, joita ei ollut esillä vielä ja laittaa niitä vitriinien alaosiin ja esillepanolevyille.

Asiakkaat tekivät pieniä ostoksia ja muutama pariskunta kävi katselemissa sormuksia, mutta jäivät vielä miettimään ostopäätöksiään. Sormusten ostos on aina iso päätös ja mielestäni on hyvä, että asiakkaat oikeasti miettivät mitä haluavat, eivätkä impulsiivisesti osta jotain. Usein tästä syystä kehotan asiakasta mieluummin miettimään asiaa, jos huomaan ettei hän ole täysin varma ja ihastunut tuotteeseen. Kerron myös aina, jos meillä on erikoistarjouksia tuotteista ja mihin asti tarjoukset ovat voimassa, jotta asiakas tietää, mihin asti voi miettiä päätöstään. Toiset taas ovat etukäteen päättäneet mitä haluavat, eivätkä tarvitse pitkää miettimisaikaa.

#### Viikkoanalyysi

Tällä viikolla työvuoroja oli vain kaksi, koska tammikuu ja helmikuu ovat myynnillisestikin aina hiljaisempia, eikä enää ole varsinainen sesonkiaika. Päivät koostuivat pitkälti tavaran purkamisesta ja asiakkaiden palvelemisesta. Pääsin kuitenkin näinä parina päivänä auttamaan muutamaa asiakasta enemmänkin muun muassa sormusten valinnassa. Onnistuin myös mielestäni vastaamaan heidän odotuksiinsa ja jopa ylittämään ne. Tämä on mielestäni tärkeää asiakaspalvelussa ja vaikuttaa asiakkaan päätökseen tulla jatkossakin asioimaan meille.

#### 4.4 Viikko 4

Tällä viikolla minulla on muutama työvuoro loppuviikosta hiljaisemmän sesongin vuoksi. Olin tällä viikolla työvuoroissa pelkästään viikonlopun ajan perjantaista sunnuntaihin.

perjantai 27.1.

Tänään olin lyhyessä iltavuorossa klo 16.15–20.15. Kävimme nopeasti kollegani kanssa läpi muutaman tärkeän asian, jotta olin niistä tietoinen ja sen jälkeen jäin illaksi yksin. Ilta oli taas hiljainen, mutta asiakkaita kuitenkin kävi. Jouduin hoitamaan muutaman hankalamman tapauksen ja mielestäni onnistuin näissä hyvin. Molemmat asiakkaista lähtivät mielestäni ihan suhteellisen hyväntuulisina myymälästä pois ja tuntuu, että sain jonkun verran itseluottamusta jatkoa varten. Olen ollut hieman epävarma hankalien tapauksien sattuessa kohdalle, mutta huomasin selviäväni. Pääajatuksena näissä tilanteissa minulla on, että asiakkaalle jäisi kaikesta huolimatta sellainen fiilis, että hän haluaisi tulla asioimaan meille uudestaan. Yritän siis parhaani mukaan korvata asiakkaalle mahdolliset virheet. Näissä tietysti otetaan jokainen tilanne yksilöllisesti huomioon ja toimitaan sen mukaisesti.

Illan aikana käyneet asiakkaat olivat hyväntuulisia, ehkä siksi koska viikonloppu oli alkamassa. Suurin osa oli suomenkielisiä asiakkaita, mutta pääsin myös jutustelemaan muutaman ruotsinkielisen asiakkaan kanssa ja olen huomannut oman ruotsin kieleni parantuneen. Huomaan aina, että suomenkielisten asiakkaiden kanssa small talk on helpompaa kuin ruotsinkielisten asiakkaiden kanssa, mutta koen kehittyneeni vähän senkin osalta. En usko, että se on kuitenkaan koskaan vaikuttanut asiakkaiden ostopäätöksiin.

lauantai 28.1.

Tänään olin vuorossa klo 9.45–15.30. Laitoin kassat valmiiksi ja pois otetut tuotteet omille paikoilleen. Ehdin pikaisesti avata sähköpostin ja sisäpostin, sekä myyntitaulukon, jota päivitämme päivän aikana. Ensimmäinen tunti oli rauhallinen ja asiakkailla oli pieniä ostoksia tai he tulivat hakemaan paristonvaihdossa ollutta kelloaan. Oli yllättävän rauhallinen päivä asiakkaiden osalta. Tammikuu yleensä on ollut myyntien kannalta huonompi, kun joulun jälkeen ihmisillä ei välttämättä ole tarvetta uusille hankinnoille. Päällimmäisenä päivän asiakkaista jäi mieleen miespuolinen asiakas, joka oli etsimässä vaimolleen lahjaa heidän tulevan hääpäivänsä



kunniaksi. Aloitan myyntitilanteen yleensä kartoittamalla asiakkaan tarpeen, mitä hän on etsimässä ja kenelle. Sen jälkeen käyn asiakkaan kanssa hieman tarkempia tietoja läpi esimerkiksi mitä materiaalia tuote saisi olla ja minkälaista tyyliä. Tämän jälkeen on helppo suositella asiakkaalle sopivia tuotteita. Nämä stepit käydään yleensä läpi aivan muutamissa minuuteissa.

Kyseinen asiakas etsi valkokultaisia korvakoruja, joissa toivoi olevan turkoosia tai sinistä. Mieleeni juolahti heti upeat timantti-topaasikorvakorut ja tietysti halusin esitellä ne asiakkaalle. Asiakas ihastui kyseisiin korvakoruihin, mutta ne olivat hieman yli hänen ajattelemansa budjetin, joten hän halusi jatkaa etsimistä. Kauppoja ei sen takia tullut, mutta olin iloinen, että löysimme jotain osviittaa antavaa, jolloin asiakkaan etsinnät myös helpottuvat.

sunnuntai 29.1.

Sunnuntaina olin töissä klo 11.45–16.15. Ehdin lukemaan tulleita sähköposteja ja sisäisiä posteja ennen avausta. Koen, että viestit on hyvä lukea heti, jotta näkee, onko tullut jotain kiireellistä tai muuta tärkeää infoa. Laitoin myös myyntitaulukoon päivän myyntitavoitteen. Tavoite muodostuu yleensä edellisen vuoden samana päivänä tehdystä myynnistä, johon laitetaan hieman lisää, koska halutaan päästä parempaan tulokseen kuin edellisvuotena. Myymälän avattuani sain ensimmäiset noin 40 minuuttia purkaa tavaraa. Päivän aikana ei suurilla myynneillä juhlittu, ja koko päivä oli erittäin hiljainen. Sain tehtyä muutaman hieman isomman kaupan, joista minulle jäi varsin hyvä mieli ja työvuoroa oli mukava jatkaa vielä pari tuntia.

Miespuolinen asiakas etsi vaimolleen lahjaksi rannekorua. Tiedustelin materiaalia ja asiakkaan budjettia, jotta osaan paremmin suositella jotain. Suuntasimme Kalevala-kaapille, josta suosittelin yhtä suosituimmista malleista ja asiakas tykästyivät tähän. Päädyimme kyseiseen malliin ja laitoin korun lahjapakettiin. Paketoidessani juttelimme hieman niitä näitä, koska mielestäni on kiusallista molemmille vain seistä hiljaa, kunnes olen valmis paketoinnin kanssa. Huomautin asiakasta tulevien

juhlapäivien varalta, että meiltä löytyy kyseisestä korusarjasta useampaa eri tuotetta, jolloin hän voisi kerätä vaimolleen vaikka koko sarjan. Etenkin miehille näistä voi mainita, koska heillä voi olla naisia enemmän vaikeuksia päättää mitä ostavat ja näin heillä on jo idea valmiina. Asiakas oli tyytyväinen ja totesi lopuksi kiitokset hyvästä palvelusta.

Toinen tältä päivältä mieleen jäänyt asiakas oli olettaakseni pariskunta, joista mies istui pyörätuolissa. Mielestäni asiakaspalvelijana on tärkeää ottaa huomioon ihmisten erilaisuus ja mahdolliset rajoitteet. Tervehdin heitä ja katsoin tarkoituksella myös miestä, jotta hän huomaisi, että huomioin myös hänet asiakkaana. He halusivat katsella kaulaketjuja ja otin huomioon sen, että hän oli pyörätuolista johtuen huomattavasti alempana kuin minä tai hänen puolisonsa. Mies oli puhelias ja mukava ja saimme hyvän keskustelun aikaan. Hän jäi vielä miettimään mahdollista ostopäätöstä, mutta näinkin pienestä ja lyhyestä kohtaamisesta tuli työpäiväni kohokohta.

#### Viikkoanalyysi

Pääsin hoitamaan muutaman hankalamman reklamaatiotapauksen ja näistä päällimmäiseksi tunteeksi jäi onnistuminen, kun koin että molemmat asiakkaat olivat tyytyväisiä lopputulokseen. Sunnuntaina palvelin myös erästä pyörätuoliasiakasta ja otin sen mielestäni hyvin huomioon. Monesti asiakkaan sekä etenkin myyjän hyvät vuorovaikutustaidot auttavat selvittämään asiakkaan tarpeet ja toiveet nopeasti ja näin päästään sujuvammin myös asiakkaalle mieluisaan lopputulokseen. Viikonlopun asiakaskohtaamisista jäi itselleni onnistunut olo ja sain asiakkailta myös kiitosta hyvästä palvelusta.

#### 4.5 Viikko 5

Tälläkin viikolla minulla on vain muutama työvuoro hiljaisemman sesongin vuoksi. Yleensä tammikuu ja helmikuu ovat koko myymälän kokonaistyötuntien osalta pienempiä. Tällöin myymälässä ei useinkaan tarvita yhtä montaa myyjää, toisin

kuin kesällä tai joulun aikaan. Viikon työvuorot painottuivat loppuviikolle. Perjantaina meillä on kuukausipalaveri kaikkien työntekijöiden kesken. Siinä käydään läpi esimerkiksi tärkeimpiä tulevia asioita kampanjoiden osalta, sekä myös myynnillisiä tavoitteita.

keskiviikko 1.2.

Tänään olin iltavuorossa klo 14–20.15. Tarkistin saapuneet viestit sähköpostista ja sisäpostista edellisten päivien ajalta. Viesteissä voi olla tärkeitä pyyntöjä toisilta myymälöiltä tai muuta vastaavaa. Purin jälleen aluksi saapunutta tavaraa, jota oli tullut kuitenkin todella vähän. Laitoin tuotteet esille ja vastaanotin järjestelmäämme, johon ne päivittyvät myymälämme saldoille noin kolmen tunnin kuluessa.

Sain muutamia vitriinejä täydennettyä ennen muutaman asiakkaan palvelemista. läkkäämpi asiakas oli etsimässä lapsenlapselleen syntymäpäivälahjaa. Esittelin hänelle suosituimpia Kalevalan tuotteitamme, joiden ajattelin mahdollisesti sopivan 15-vuotiaalle tytölle. Katselimme useampaa mallia tarkemmin, mutta asiakas ei osannut päättää. Hän oli nähnyt häntä kiinnostavan korun toisessa vitriinissä, joten menimme katsomaan sitä lähemmin. Tämä koru oli lopulta se, jonka asiakas valitsi ja mukaan lähti vielä samaan settiin sopivat korvakorut. Molemmat laitoin myös lahjapakettiin. Lähtiessään asiakas kiitteli hyvästä ja kärsivällisestä palvelusta ja itsellenikin jäi kohtaamisesta hyvä mieli. Päivä oli muuten hiljainen ja asiakkaita kävi kyselemässä esimerkiksi romukullan ostamisesta ja korujen korjauksen mahdollisuudesta. Kerroin, että ostamme romukultaa ja myös korujen korjauttaminen onnistuu myös. Monet asiakkaat eivät välttämättä ole tietoisia kaikista palveluistamme, vaikka suurin osa voi olla etsinyt tietoa internetin kautta.

perjantai 3.2.

Päivä alkoi yhteisellä palaverilla klo 9–10, jossa käytiin läpi edellisen kuukauden myyntejä ja käynnissä olevan kuukauden tavoitteita, sekä tulevia kampanjoita ja

tärkeitä päivämääriä, kuten esimerkiksi VIP-ilta. Lähdin palaverista hieman aikaisemmin, koska minulla alkoi kymmeneltä luento koululla.

Tulin muutamaksi tunniksi iltavuoroon klo 16.15–20.15. Ilta oli todella hiljainen, mutta asiakkaita kävi sopivin väliajoin ja pystyin palvelemaan heitä yksi kerrallaan. Eräs ruotsinkielinen miesasiakas kävi ostamassa lahjan Kalevalan valikoimasta, ja hän oli katsonut etukäteen jo mitä haluaa. Hänellä oli myös hetki sitten ostettu tuote, joka oli hajonnut melkein heti ja lupasin tilata hänelle uuden reklamaatiohyvityksenä, koska kyseistä tuotetta ei löytynyt heti myymälästä. Mies oli iloisella tuulella ja häntä oli mukava ja helppo palvella. Siitä jäi itsellekin mukava fiilis, vaikka kyseessä oli reklamaatio. Muuten asiakaspalvelutilanteet olivat tänään lyhyitä ja nopeita.

lauantai 4.2.

Tänään olin sulkuvuorossa klo 11–17.15. Töihin tultuani oli suhteellisen hiljaista ja ehdin lukea sisäpostin sekä sähköpostiin saapuneet viestit. Asiakkaita kävi jonkun verran, mutta monet olivat pelkällä katselukierroksella. Sain kuitenkin muutamalle asiakkaalle esitellä tuotteita. Eräs asiakas oli etsimässä itselleen uutta kelloa ja katseli alennettuja Tommy Hilfigerin kellojamme. Hän sovitti muutamaa vaihtoehtoa, joista valitsikin lopulta yhden. Sain myös lyhentää kellon rannekkeen sopivaksi. Kirjoitamme kellojen mukaan aina takuutodistukset, jos jotain sattuisi käymään esimerkiksi pariston tai kellon koneiston kanssa.

Eräs toinen asiakas oli kiinnostunut alennetuista hopeasormuksistamme ja hän osti lopulta useamman kappaleen. Hyvällä tuurilla meiltä löytyi juuri sopivia kokoja hänelle, sekä hänen tyttärilleen, joille osa sormuksista oli menossa lahjaksi. Laitoinkin lahjaksi menevät sormukset lahjapakettiin ja asiakas oli tästä iloinen. Tein myös muutamat korvien rei'itykset eräälle nuorelle miehelle, sekä pienemmälle tytölle, joka oli tullut ottamaan ensimmäisiä korvareikiään.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla työvuoroja oli vain muutama loppuviikolle painottuneena ja päivät olivat hiljaisia. Monet asiakkaat kävivät vain katselemassa tarjouksia. Työtehtävät koostuivat tavallisimmista tehtävistä, eli saapuneiden tuotteiden vastaanottamisesta, purkamisesta ja esille laittamisesta. Oli myös korvien rei'itystä ja paristonvaihtoa, jota yleensä tehdään päivittäin. Yhden reklamaation sain hoitaa mukavan asiakkaan kanssa ja se sujui loistavasti. Itselleni jäi hyvä fiilis, vaikka kyseessä olikin niin sanotusti ikävämpi asia. Kokonaisuudessaan asiakkaat, joita sain enemmänkin palvella, olivat hyvällä tuulella, joten vuorovaikuttaminen heidän kanssaan oli miellyttävää ja helppoa. Suurin osa ostotilanteista oli suhteellisen nopeita, kuten meillä usein on. Asiakkaat ovat monesti etukäteen selvittäneet verkkokaupastamme, mitä etsivät ja tulevat vain hakemaan tuotteen tai sitten he tekevät pienempiä ostoksia, joiden ostopäätöksen tekemiseen menee vain hetki.

#### **4.6 Viikko 6**

Tällä viikolla oli tiedossa Ystävänpäivä-kampanjan valmistelua kampanjatuotteiden etsimisen ja esille laittamisen merkeissä, sekä kampanjahintojen esille laittamisessa. Muuten meillä oli edessämme täysin normaali viikko.

maanantai 6.2.

Tänään olin iltavuorossa klo 13.30–20.15. Luin heti sähköpostin ja sisäpostin, jossa oli pyyntö meiltä löytyvästä sormuksesta, joka pitäisi pikaisesti saada toiseen myymälään. Meidän postimme eivät olleet vielä ehtineet lähteä, joten vastasin nopeasti pyyntöön, etsin kyseisen sormuksen ja tein siitä siirron ja postilapun valmiiksi. Paketti ehti onneksi postimiehen mukaan. Normaalisti postipäivämme ovat aina maanantaisin ja torstaisin, mutta poikkeustapauksissa postitamme myös muina päivinä. Päivän aikana tein esillepanoja laatikoista löytyneillä tuotteilla, joita ei ollut esillä ja somistin ja siivoilin vitriineitä tulevaa ystävänpäivää ajatellen. Somistin myös ystävänpäivää varten erillisen kaapin ja laitoin siihen ystävänpäivään sopivia tuotteita esille.

Asiakkaiden osalta oli hiljainen päivä ja sain rauhassa tehdä töitä. Eräs naispuolinen asiakas jäi kuitenkin tältä illalta mieleeni, kun hän oli tullut katsomaan aiemmin näkemäänsä sormusta. Meiltä sattui vielä sopivasti löytymään juuri hänen kokonsa. Asiakas kertoi, kuinka on vitsailnut jonkun aikaa puolisolleen sormuksen ostamisesta ja nyt sopivasti tämä sormus oli tarjouksessa. Sanoin, että nythän olisi hyvä sauma ostaa kyseinen sormus ja hän sanoi välittävänsä tiedon puolisolleen. Jäin innolla odottamaan tuleeko hänen puolisonsa myöhemmin viikolla hakemaan sormuksen.

keskiviikko 8.2.

Tänään olin iltavuorossa klo 13.30–20.15. Päivä sisälsi tavaran purkamista ja vastaanottamista. Kävin myös saapuneita seppätöitä läpi ja ilmoitin asiakkaille tuotteen saapumisesta. Sähköpostiin oli saapunut kultasepältä muutamia hinta-arvioita töistä, jotka merkitsin ylös ja ilmoitin asiakkaille. Hinta-arviota on hyvä kysyä ennen työn tekemistä, jos kyseessä on erikoisempi ja isompi korjaus tai jos hintaa ei pysty myymälässä arvioimaan. Tällöin vältetään asiakkaiden osalta yllättäviä kustannuksilta, jos työn hinta onkin odotettua korkeampi. Ehdotankin asiakkaille usein hinta-arvion tekemistä, jotta he saavat tarkan hinnan kustannuksista.

Asiakkaita oli päivän aikana todella vähän ja myyntiluvut olivat suhteellisen matalat, ostokset olivat pieniä ja myyjän apua ei kaivattu. Aloitin illan aikana samettisten esillepanolevyjen puhdistamisen. Kaikki timanttikorut, kultakorut sekä hopeakorut ovat tällaisilla levyillä esillä ja ne keräävät pölyä todella nopeasti.

perjantai 10.2.

Tänään olin iltavuorossa klo 13–20.15. Töihin tultuani ilmoitin muutaman tuotteen saapumisesta parille asiakkaalle ja jatkoin sen jälkeen samettilevyjen puhdistamista. Asiakkaiden osalta oli vielä iltapäivällä suhteellisen hiljaista. Yleensä klo 16–17 aikoihin heitä tulee enemmän, kun monet pääsevät töistä. Päivän aikana oli paljon katselijoita, jotka eivät tarvinneet myyjän apua.

Sain iltapäivän aikana myös tehdä parit korvien rei'itykset, nuorelle pojalle ja vanhemmalle naiselle, joka oli pitkään pohtinut haluavansa toisenkin reiän. Juttelimme asiasta ennen rei'itystä ja sain kuin sainkin asiakkaan päättämään, että laitetaan se nyt heti niin hänen ei tarvitse enää miettiä asiaa. Muuten oli hiljaisempaa ja asiakkaat ostivat lähinnä hopeakorvakoruja tai muuta pientä. Toisesta myymälästä myös soiteltiin ja tiedusteltiin erästä tuotetta. Sovittiin, että laitetaan tuote toiselle myymälälle lähteväksi. Tein tästä heti puhelun jälkeen tuotesiirron ja tulin siirtotilauksen sekä pakkasin tuotteen lähteviin posteihin.

Ilta oli rauhallinen, kunnes tunti ennen sulkua myymälään tupsahti useampi asiakas ja jokainen odotti saavansa palvelua heti. Palvelin jo yhtä asiakasta ja hän oli onneksi päättänyt mitä ottaa. Olin paketoinut tuotteen hänelle valmiiksi, kun hän ilmoittikin miettivänsä vielä ja sanoi, että voin palvella sillä aikaa muita. Heti ensimmäisen asiakkaan kanssa ilmeni ongelma, kun yritin rahastaa häntä. Hänellä oli romukullan myynnistä saatu lahjakortti, joka ei toimi kuten normaali lahjakortti ja kassajärjestelmämme tietysti tilttasi. Soittelin kollegoitani läpi saadakseni joltakin apua mahdollisimman nopeasti. Kukaan ei juuri sillä hetkellä vastannut tai osannut auttaa, joten soitin lopulta aluepäälliköllemme ja hänen avullaan sain ongelman ratkaistua. Painetta tilanteessa lisäsi se, että tiesin asiakkaiden odottavan omaa vuoroaan ja heidän lisäksi oli vielä asiakas, jota olin aluksi palvellut. Pahoittelin tämän jälkeen jokaiselle ja kaikki suhtautuivat asiaan onneksi todella kivasti.

lauantai 11.2.

Tänään olin vuorossa klo 10.30–17.15. Olin kollegani kanssa lähes koko päivän töissä yhdessä. Päivä alkoi edellisenä iltana kesken jääneen homman kanssa, eli jatkoin korulevyjen samettiosien puhdistamista. Samettiosat likaantuvat ja pölyntyvät yllättävän nopeasti. Siistit korulevyt houkuttelevat asiakkaita ostamaan ja tuotteet myös erottuvat paremmin taustasta.

Asiakkaita oli päivän mittaan aiempaa enemmän, mikä oli positiivista. Ostokset olivat kuitenkin suhteellisen pieniä. Moni asiakas etsi lahjaa, joten pääsin ehdottelemaan eri vaihtoehtoja ja tietysti aluksi kartoittamaan asiakkailta mitä he olivat etsimässä. Meitä myyjä auttaa, kun asiakkaalla olisi joku pienikin idea siitä mitä on etsimässä. Monesti asiakkaat tulevat kysymään meiltä mitä esimerkiksi jollekin sukulaiselle kannattaisi ostaa, vaikka he itse tuntevat lahjansaajan parhaiten.

Tänään asiakkaat olivat juttutuulella ja esimerkkinä tästä eräs asiakas, joka oli käynyt tuoksuttelemassa ennen meille tuloaan hajuvesiä viereisessä kosmetiikkaliikkeessä. Yhtäkkiä hän pyysikin minulta mielipidettä kahdesta eri tuoksusta. Tuoksutin sitten hänen ranteitaan ja yritin parhaani mukaan kertoa oman mielipiteeni kuitenkin kumpaakaan vaihtoehtoa lyttäämättä ja niin että vastaukseni miellyttäisi asiakasta. Kyseinen asiakas oli minulle entuudestaan tuttu ja tiesin hänen olevan todella puhelias ja aika avoinkin henkilö, joten uskalsin keskustella hänen kanssaan hieman rennommin.

Suurin osa myyntitilanteista tänään oli todella nopeita, monet asiakkaat halusivat katsella rauhassa eivätkä tarvinneet apua. Viimeisen tunnin aikana oli rauhallista, mutta pari minuuttia ennen myymälän sulkemista ovelle tuli vielä pariskunta, joka ilmoitti tulevansa vain katselemaan. Kerroin heille sulkevani myymälän parin minuutin kuluttua, jolloin apuni kelpasi heti ja näytin nopeasti muutamaa kultaketjuvaihtoehtoa. Kerroin että myymälämme on auki seuraavana päivänä, jos he haluaisivat tulla paremmalla ajalla katsomaan ketjuja. Pariskunta oli tyytyväinen, kun palvelin heitä, vaikka myymälä oli pian sulkeutumassa. Olen sitä mieltä, että muutama minuutti sinne tänne ei ole niin vakavaa ja se jättää asiakkaalle hyvän tunteen.

### Viikkoanalyysi

Tämän viikon yhtenä selkeänä projektina oli myymälän esillepanolevyjen ja hyllyjen siistiminen, jonka aloitin loppuviikosta. Sain hoitaa vaihteeksi enemmänkin



seppätöiden hinta-arvioita. Myös asiakkaita oli loppuviikosta ilahduttavasti enemmän kuin hetkeen, vaikka alkuviikko oli taas tapansa mukaan hiljainen. Asiakas-kohtaukset olivat piristäviä, ja monien kanssa sain käydä kivoja keskusteluita myynnin lomassa. Perjantaina sattui myös hankalampi tilanne kassakoneemme kanssa asiakasta rahastaessa, jolloin jouduin tukeutumaan aluepäällikköömme saadakseni ongelman ratkaistua. Yhdessä saimme tilanteen hoidettua ja opin, kuinka kyseisessä tilanteessa tulee jatkossa toimia.

#### **4.7 Viikko 7**

Tällä viikolla oli tiedossa tuleva ystävänpäivä tiistaina 14.2., joten odotimme hie-man normaalia suurempaa asiakasvirtaa alkuviikolle. Tällaiset erikoisemmat juh-lapäivät yleensä lisäävät myyntiä, kun ihmiset haluavat muistaa ja huomioida heille tärkeitä henkilöitä. Ystävänpäivälle meillä oli suunnitteilla asiakkaille pientä tarjoilua ja kahvittelua, sekä arvonta.

maanantai 13.2.

Tänään olin iltavuorossa klo 14–20.15. Aloitin päivän purkamalla saapunutta tava-  
raa, mutta asiakkaita tuli yllättävän pian ja jatkoin heidän palvelemisellaan. Saimme pienen asiakasryntäyksen noin klo 15 maissa ja asiakkaita oli hetken jopa jonoksi asti. Saimme asiakkaat nopeasti palveltua. Monen asiakkaan etsinnässä oli tänään ystävänpäivälahja puolisolle ja esimerkiksi sydänaiheisia koruja meni to-della paljon.

Jatkoin aina asiakkaiden palvelemisen välissä tuotteiden purkamista ja esille lait-tamista, sekä luin välissä saapuneita viestejä sähköpostista ja sisäpostista. Lähes kaikki asiakkaat illankin aikana ostivat ystävänpäivälahjoja, ja moni oli tietysti taas sydänaiheisia. Ostotilanteet olivat suhteellisen nopeita, kuten yleensä eikä pidem-piä keskusteluja oikeastaan käyty. Asiakkaat olivat perillä siitä, mitä etsivät ja löy-sivät itsenäisesti haluamansa tuotteen.

tiistai 14.2.

Tänään olin tuuraamassa sairauspoissaolon vuoksi ja olin lyhyemmässä iltavuorossa klo 15–20.15. Meillä oli ystävänpäivän kunniaksi asiakkaille kahvittelu ja pientä tarjoilua, sekä S-kaupan lahjakortin arvonta. Laitoimme tarjottavat esille ja onneksemme oli hiljaisempaa, että saimme kaiken valmiiksi ennen asiakkaiden tuloa. Pumpppailin myös ilmapallopuuhumme ilmapalloja lapsille, ne ovat yleensä kova hitti heidän keskuudessaan.

Päivä koostui suurimmaksi osaksi ystävänpäivän lahjaostoksista. Pääsin auttamaan lahjojen valinnassa ja esimerkiksi sydänaiheiset korut kävivät kaupaksi. Etenkin miespuoliset asiakkaat saattavat tarvita enemmän apua tuotteen valinnassa. He ovat usein myös nopeampia tekemään ostopäätöksen, kuin naiset, jotka usein pohtivat valintojaan tarkemmin.

Ilta oli melko kiireinen ja juoksin asiakkaalta toiselle. Eräs naispuolinen asiakas oli ostamassa ystävänpäivälahjaksi kihlasormukset itselleen ja puolisolleen, eikä tiennyt mitä halusi. Ehdotin, että katsomme eri vaihtoehtoja kaikista malleistamme. Yleensä siten asiakas näkee parhaiten mikä on eniten hänen mieleensä ja suositelen myös aina sovittamaan sormuksia. Tiskien lasien takaa on yleensä hankala nähdä kunnolla miltä tuote näyttää ja varsinkaan, miltä se näyttää omassa sormessa. Hän sovitti muutamaa mallia ja katsoimme myös koon heti oikeaksi. Asiakas vaikutti lopulta tyytyväiseltä valintoihinsa, sekä helpottuneelta kun löysimme mieleiset sormukset.

perjantai 17.2.

Tänään olin iltavuorossa klo 13–20.15. Luin ensimmäisenä sähköpostiin tulleet viestit sekä sisäpostin, jotta olin senkin osalta ajan tasalla. Tämän päivän työtehtäviin lukeutui jälleen saapuneen tavaran purkaminen ja esille laittaminen, johon sisältyi tänään myös paljon kastelahjoja sekä lahjatavaraa.

Eräs asiakas oli tullut etsimään lahjaa ja kyselin mitä hän oli ajatellut sekä materiaalitoivetta. Hän oli etukäteen katsellut vaihtoehtoja verkkokaupastamme ja tiesi

suurin piirtein mitä halusi nähdä. Katselimme paria Kalevalan pronssista korvakoruparia, jotka hänellä oli mielessä ja lopulta hän valikoi näistä hieman pienemmät ja kevyemmät. Laitoin ne pakettiin ja sillä aikaa asiakas oli katsellut teräskoruja itselleen ja mukaan lähti rannekoru sekä kaulakoru. Kyseinen asiakas ei ollut yhtä selkeä ulosannissaan, kuin mihin olen tottunut. Hän ei aina vastannut, kun tiedustelin esimerkiksi mielipidettä jostain tuotteesta. Koen, että tällaisten asiakkaiden kanssa pitää vain olla kärsivällinen ja antaa heidän rauhassa katsella ja kokeilla tuotteita. He kyllä lopulta kertovat mielipiteensä, vaikka siinä voi kestää hieman kauemmin. Täytyy muistaa, että kaikki asiakkaat viestivät ja vuorovaikuttavat eri tavoilla.

#### Viikkoanalyysi

Tämän viikon alussa oli tiedossa ystävänpäivä, jonka ansiosta maanantaina ja vielä tiistaina meillä kävi normaalia enemmän asiakkaita. Monet ostivat lahjoja läheisilleen ja puolisoilleen. Tiistaina varsinaisena ystävänpäivänä meillä oli myymälässä pientä kahvittelua ja tarjoilua asiakkaille, sekä arvonta, johon asiakkaat pystyivät osallistumaan halutessaan. Asiakaskohtauksia oli mukavasti ja pääsin palvelemaan hyvin erityyppisiä asiakkaita. Näistä oppii aina jatkoa ajatellen, koska jokainen asiakas on erilainen tavoiltaan ja toiminnaltaan.

#### 4.8 Viikko 8

Tiedossa oli normaali viikko Postin lakkoa lukuun ottamatta. Lakko vaikuttaa meihin siltä osin, että postituksemme on epävarmaa ja asiakkaat eivät välttämättä saa tuotteitaan ajallaan. Myös seppätöiden aikataulut todennäköisesti myöhästyvät. Työvuorot itselläni sijoittuvat tällä viikolla alku- ja loppuviikolle.

maanantai 20.2.

Tänään olin lyhyemmässä iltavuorossa klo 16–20.15. Kollegani olivat aloittaneet meidän timanttisormustemme tarkistuksen ja uudelleen järjestelyn. Jatkoimme tätä siihen asti, kunnes kollegani lähti ja saimmekin tehtyä homman loppuun. Kun

jäin myymälään yksin, asiakkaita alkoi tietysti heti tulla enemmän. Tultuani töihin oli todella hiljaista ja tein vain yhden tavallisen paristonvaihdon.

Laitoin tänään kultasepälle lähteväksi yhden hajonneen kultaisen panssariketjun, joka piti juottaa, sekä kellon kellosepälle, johon piti vaihtaa uusi nuppi. Tällä hetkellä Postin lakko vaikuttaa postiemme kulkuun, joten ilmoitin mahdollisesta pidemmästä toimitusajasta molemmille asiakkaille. Muutama asiakas osti pienempiä lahjoja, yksi pojalleen, joka oli mukana valitsemassa korua ja yksi osti hänen luonaan perhepäivähoidossa olleelle lapselle korun muistoksi.

Katselimme hopeasormuksia erään pariskunnan kanssa, joilla oli tiukka budjetti rahatilanteensa takia. Autoin heitä löytämään sopivat vaihtoehdot heidän budjetinsä huomioon ottaen. Löysimme sormuksen ja pariskunta vaikutti tyytyväiseltä lähtiessään. Mielestäni on tärkeää ottaa huomioon asiakkaiden erilaiset elämäntilanteet, kaikilla ei välttämättä ole varaa esimerkiksi timanttisormukseen ja kaikki eivät edes sellaista halua. Vaikka meidän myyjien on tärkeää tehdä ketjulle ja omalle myymälälle mahdollisimman isoa myyntiä, on myös tärkeää muistaa inhimillisyyttä. Sen myötä asiakkaat myös palaavat meille, kun kokevat saaneensa hyvää ja yksilöllistä palvelua. Viimeinen tunti oli todella hiljainen ja käytin sen muutaman tuotteen hävikkiin laittamiseen. Hävikkiin laitamme hajonneita tai reklamoituja tuotteita ja täytämme tuotteiden tiedot omaan Exceliin.

lauantai 25.2.

Tänään olin sulkuvuorossa klo 11.45–17.15. Päivän ensimmäinen asiakkaani oli jo päättänyt mitä halusi, joten etsin hänelle nopeasti kyseisen tuotteen ja paketoin sen, koska tuote oli menossa lahjaksi. Tämän jälkeen oli asiakas, jonka kelloon vaihdoin pariston. Hetken aikaa oli hiljaisempaa ja kollegani kanssa valmistelimme tulevaa uutta kampanjaa etsimällä kampanjassa tarjouksessa olevia tuotteita. Tämä helpottaa maanantaina vuorossa olevia, kun heiltä on yksi aikaa vievä homma vähemmän.

Kävin läpi Hilfigerin alennettuja tuotteita ja siirsin ne esillepanossa samaan paikkaan, jotta asiakkaat erottavat alennetut ja normaalihintaiset tuotteet. Laitoin myös esille tuotteita, jotka eivät vielä olleet meillä esillä. Sain nopeasti homman valmiiksi ja välillä palvelin ja rahastin asiakkaita. Moni osti pieniä juttuja, joihin ei tarvinnut myyjän apua. Kollegani lähdettyä oli hetken rauhallisempaa, kunnes tuli asiakasryntäys, jonka purkamiseen minulla meni lähes tunti. Etsittiin esimerkiksi nuorelle pojalle kaulaketjua ja ehdotin useampaa vaihtoehtoa, joita sitten sovitetiin. Lopulta hän päätyi yhteen kokeilemistaan ketjuista ja valinta oli tehty. Huomiona, että tämäkin perhe oli ruotsinkielinen, kuten moni meillä asioivista.

Heidän jälkeensä naispuolinen asiakas haki sepällä korjattavana olleita tuotteitaan ja löysimme lisäksi vielä uuden hopeisen sormuksen koristamaan hänen sormuskokoelmaansa. Seuraavat asiakkaat olivat löytäneet muutaman mieleisensä kellon ja ostivatkin kolme kappaletta, joista kaksi oli menossa lahjaksi. Ne paketoin heidän toiveestaan. Näiden asiakkaiden kanssa puhuimme aluksi suomea, mutta he vaihtoivat nopeasti englantiin. Pystyimme englanniksi kommunikoidaan selkeästi paremmin ja he kyselivät muitakin koruihin liittyviä kysymyksiä. Asiakkaiden kanssa on välillä mukava rupertella enemmänkin ja luulen että monet arvostavat, kun myyjät puhuvat muutakin kuin tarvittavat asiat myyntitilanteessa. Muutama pienemmän ostoksen tehnyt asiakas tuli vielä ennen kuin suljin ja jätin vielä kesken jääneet tehtäväni odottamaan seuraavaa päivää.

sunnuntai 26.2.

Tänään olin työvuorossa yksin, kuten meillä sunnuntaisin aina ollaan. Vuoroni alkoi klo 11.45 myymälän avaustoimilla ja päättyi klo 16.15 tehtyäni sulkutoimet loppuun. Päivä oli hiljainen myynnin osalta, mutta ehdin saada muita tärkeitä asioita tehtyä. Työvuoro ei mennyt todellakaan hukkaan, vaikka myyntiluvuilla ei päästyäkään juhlimaan. Jatkoin edellisenä päivänä aloittamaani alennettujen ja poistuvien tuotteiden etsimistä ja merkitsemistä, koska seuraavana päivänä meillä alkaa uusi kampanja. Pääsin tässä tehtävässä todella pitkälle ja sain suurimman osan tuotteista merkittyä valmiiksi.

Myyntitilanteita oli tänään vähän ja suurin osa nopeasti tehtyjä ostoksia. Mieleeni jäi keskustelu erään naispuolisen asiakkaan kanssa, joka oli miehensä kanssa kiertelössä. Hän oli tosi kiinnostunut helmistä ja halusi tietää mitä eroa on makeanvedenhelmellä ja synteettisellä helmellä. Tietysti kerroin hänelle kaikki faktat, mitä tiesin helmistä ja sen jälkeen katselimme meiltä löytyviä helmikorvakoruja. Asiakas sai sovittaa muutamaa mallia ja halusi vielä jäädä miettimään mahdollista ostamista. Sen jälkeen hän kyseli vielä laboratoriotimanteista ja esittelin hänelle meidän uutuusmallistomme laboratoriotimanttisormuksista. Kerroin hänelle myös luonnontimanttien ja laboratoriotimanttien eroista ja pari muuta faktaa, joiden ajattelin kiinnostavan. Hän kiitteli paljon saamastaan informaatiosta ja itsellenikin jäi kohtaamisesta hyvä tunne.

Viimeisen tunnin aikana aloitin somistusmateriaalien poistamisen uusien materiaalien tieltä. Tämä helpottaa seuraavana aamuna vuorossa olevaa, koska hän somistaa myymälän materiaaleilla ja ei joudu heti ensitöikseen poistamaan vanhoja materiaaleja. Sain lähes kaikki kampanjan materiaalit poistettua ja vain muutamat somistuspaperit jäivät aamuvuorolaiselle hoidettavaksi.

#### Viikkoanalyysi

Tällä viikolla valmistelimme uutta kampanjaa, joka vaihtuu heti seuraavan viikon maanantaina. Poistin sunnuntaina vanhoja materiaaleja ja aiempina päivinä kävin myös uuden kampanjan tuotteita läpi. Kokonaisuudessaan asiakkaita oli tällä viikolla mukavasti, mutta hiljaisiakin hetkiä tietysti oli. Asiakaskohtauksia oli myös jonkun verran ja pääsin palvelemaan pitkästä aikaa myös englannin kielellä. Asiakkaita oli erilaisia ja eri budjeteilla liikkeellä, joka on aina oleellista huomioida tuotteita esitellessä.

#### **4.9 Viikko 9**

Tällä viikolla oli tiedossa hiihtolomaviikko Vaasan seudulla, jonka ansiosta asiakkaita saattaisi olla normaalia enemmän liikkeellä ja myös minulla oli lomaviikko

koulusta. Helmikuussa meillä on työtunteja käytettävissä vähemmän, koska alkukevät on yleensä talvi- ja kesäsesonkeja hiljaisempaa aikaa. Tällä viikolla olin alkuviikosta vuoroissa ja viikonlopun vapaalla. Meillä alkaa myymälässä ja verkkokaupassa myös uusi kampanja.

tiistai 28.2.

Tänään olin iltavuorossa klo 14–20.15. Palvelin muutamaa asiakasta ja sen jälkeen ilmoitin muutaman tilatun tuotteen saapumisesta asiakkaille. Muutoin somistin tänään lahjapöytämme uuden kampanjan mukaisesti sekä purin saapunutta tavaraa ja laitoin tuotteita esille. Hoidin myös pari tuotepyyntöä, jotka olivat tulleet muilta myymälöiltä. Vastasin pyyntöihin ja etsin molemmat tuotteet, sekä tein tuotesiirrot, tulostin siirtolähetykset, pakkasin tuotteet ja laitoin ne lähtevien postien laatikkoon.

Asiakkaiden osalta oli hiljaisempaa, muutamat hakivat kellosepällä olleita kellojaan ja muutamat tekivät pieniä nopeita ostoksia. Eräs miesasiakas tuli perheensä kanssa katselemaan, mutta halusikin nähdä mitä sormusvaihtoehtoja meiltä löytyy koska oli kadottanut oman vihkisormuksensa ja halusi sen tilalle jonkun edullisen vaihtoehdon. Näytin meiltä löytyvät mallit, jotka sopivat hänen kuvaukseensa siitä, millaisen sormuksen hän haluaisi. Hän myös kokeili muutamaa, mutta jäi vielä miettimään ostamista. Tämän asiakkaan kanssa oli todella mukava rupatella ja keskustelu oli todella helppoa ja rentoa, tällaisista asiakkaista saa itselleenkin todella hyvän fiiliksen.

Illan aikana oli hiljaista, mutta noin tunti ennen sulkemista useampi asiakas tuli myymälään joko katselemaan tai etsimään jotain tiettyä. Asiakkaat, jotka tarvitsivat apua, sain nopeasti palveltua koska he osasivat kertoa tarkalleen mitä etsivät, joten oli helppo löytää valikoimastamme oikeat tuotteet. Ennen sulkemista pyyhin vielä tiskit puhtaiksi ja muutaman vitriinin lasit, joissa huomasin eniten tahroja.

torstai 2.3.

Tänään olin iltavuorossa klo 14–20.15. Saavuttuani töihin pääsin heti hommiin, koska myymälässä oli jonkun verran asiakkaita odottelemassa palvelua ja kollegallani oli jo asiakas palveltavana. Käytössämme on onneksi vuoronumerojärjestelmä, joka on hyödyllinen etenkin ruuhkatilanteissa. Emme pysty koko ajan seuraamaan kuka asiakkaista tuli ensimmäisenä ja kuka kenties tarvitsee apua. Vuoronumerokäytännöllä on helppo purkaa kertynyttä jonoa yksi asiakas kerrallaan.

Asiakkaiden tarvitsema apu oli suhteellisen nopeaa ja helppoa, he halusivat nähdä jonkun tuotteen tai olivat jo tehneet ostopäätöksen, joten sain vain hoitaa tuotteen pakkaamisen ja asiakkaan rahastuksen. Muutama oli myös saapunut korvien rei'itykseen, joten sain tehdä muutamat korvareiät. Näiden jälkeen aloitin ilmoittamaan asiakkaillemme heidän seppätöidensä saapumisesta. En ehtinyt kauaa sitä tehdä, kunnes saapui muutama asiakas, jotka tarvitsivat apuani. Heidän kanssaan ei kuitenkaan mennyt kovin kauaa. Toinen halusi lähettää kellonsa paristonvaihtoon kellosepälle ja toinen hajonneen korunsa korjattavaksi, joten kirjoitin molemmista työlaput, joihin tulee tarkat tiedot tuotteista ja halutuista toimenpiteistä sekä asiakkaiden tiedot.

Jatkoin heidän jälkeensä taas saapuneiden seppätöiden ilmoittamista asiakkaille ja sain jälleen muutamia töitä ilmoitettua. Kollegani lähti tässä vaiheessa omasta työvuorostaan ja jäinkin loppuillaksi yksin. Tästä alkoikin monta tuntia kestänyt ruuhka, joka loppui vasta noin puoli tuntia ennen myymälän sulkemista. Asiakkaat saapuivat kaikki lähes yhtä aikaa, joten syntyi aivan todella pitkä jono ja kaikki eivät jaksaneet edes odottaa omaa vuoroaan, kun näkivät että meillä on töissä ainoastaan yksi henkilö. En itsekään pysty palvelemaan asiakkaita yhtään nopeammin vaikka näkisin, että jonoa on muodostunut, koska en halua kiirehtiä asiakkaitani heidän tehdessään päätöksiä ostavatko tuotteen vaiko eivät. Asiakkaat ostivat erinäisiä lahjoja eri tilaisuuksiin esimerkiksi kastelahjaksi sekä valmistumislahjaksi, näitä paketoitiin tietysti heille valmiiksi ja keskustelimme myös kaiverrusmahdollisuuksista.



Muutama asiakas oli tullut katsomaan kihla- ja vihkisormuksia ja heidän kanssaan minulla meni hieman kauemmin, koska sormuksen osto on todella iso ja tärkeä asia monelle. Katselimme eri vaihtoehtoja ja vertailimme hintoja, mutta ostopäätöksiä ei vielä syntynyt. Moni asiakas oli myös tehnyt ostopäätöksen jo odotellessaan vuoroaan, joten pakkasin vain heidän valitsemansa tuotteen ja rahastin heidät. Tällaisten asiakkaiden kanssa menee yleensä maksimissaan noin 5 minuuttia ja joskus ei edes sitäkään. Olin tässä kiireessä itsekkin hieman ahdistunut, koska en ollut ehtinyt pitämään omaa taukoani ja tiesin, etten kiireen keskellä ehkä ehdi pitämään sitä ollenkaan. Yritin silti olla jokaiselle asiakkaalle iloisella mielellä ja palvella heitä parhaani mukaan, koska asiakaspalvelu etenkin ruuhkatilanteissa on mielestäni tärkeää. Asiakkaat ovat monesti jo valmiiksi hieman turhautuneita odottelusta, joten monesti hyvä palvelu voi parantaa heidän mieltään.

Sain tämän asiakasryntäyksen palveluksi siis noin puoli tuntia ennen myymälän sulkua ja ehdin hetken hengähtää ja syödä pienen välipalan, kunnes illan viimeinen asiakas tuli myymälään noin vartti ennen sulkua. Hän halusi katsella hopeisia panssariketjuja, joten esittelin hänelle valikoimaamme ja asiakas halusikin sovittaa muutamia vaihtoehtoja. Hän ei kuitenkaan vielä tehnyt ostopäätöstä vaan halusi jäädä miettimään asiaa, hän kuitenkin sanoi palaavansa ehkä seuraavana päivänä ostamaan ketjun. Tämän jälkeen sain oikeastaan heti aloittaa sulkutoimenpiteet, sillä kello löi kahdeksan ja sain sulkea myymälän.

### Viikkoanalyysi

Uusi kampanja alkoi myymälässä maanantaina ja silloin käytin aikaa uuden somistusmateriaalin laittamiseen ja kampanjatuotteiden esillepanoon. Asiakkaita oli tekemässä löytöjä ja asiakaskohtaamisiakin tätä kautta mukava määrä. Loppuviiikosta oli myös jonkun verran ruuhkaa ja jouduin itsekkin joustamaan sen myötä esimerkiksi taukojeni pitämisestä. Yleensä tällaista ei tarvitse tehdä, mutta olin kyseisellä hetkellä yksin töissä ja asiakkaat ovat tietysti etusijalla. Vaikka olin sillä hetkellä itsekkin turhautunut kiireestä, niin yritin parhaani mukaan olla iloisella tuu-

lolla, jolloin asiakkaatkin mahdollisesti suhtautuvat odotteluun paremmin. Oli jälleen paljon nopeita ostotilanteita, sekä myös hieman pidempää harkintaa vaativia kihla- ja vihkisormusostoja. Yleiset työtehtävät olivat taas niitä tavallisimpia, joita saa päivittäin tehdä.

#### **4.10 Viikko 10**

Tämä viikko on viimeinen eli kymmenes päiväkirjaraportoinnin viikko ja tälle viikolle oletuksena oli etukäteen se, että edellisen hiihtolomaviikon jälkeen olisi taas hieman hiljaisempaa asiakkaiden osalta. Muutoin tällä viikolla ei ole mitään muutoksia esimerkiksi käynnissä olevan kampanjan suhteen ja työtehtävät koostuvat pääosin tavallisista päivittäisistä työtehtävistä.

keskiviikko 8.3.

Tänään olin jälleen iltavuorossa klo 14–20.15, joka on meillä aika normaali iltavuoro. Töihin tultuani järjestelin hieman takahuonetta, koska meille oli tullut postissa tänään useampi iso pahvilaatikollinen tavaraa, joita ei ollut vielä avattu. Myymälän puolella pääsin palvelemaan asiakkaita, jotka olivat jo valmiiksi tehneet ostopäätökset, joten minulle jäi tuotteiden pakkaaminen sekä asiakkaiden rahastus. Aloin tämän jälkeen purkamaan saapunutta tavaraa, jota oli yllättävän paljon. Laitoin saapuneita kelloja esille omille paikoilleen. Meillä on jokaiselle eri kellomerkillle omat kaapit ja hyllyt ja on tärkeää, että tuotteet ovat oikeilla paikoillaan.

Kollegani tauon jälkeen myymälään tuli useampi asiakas. Tämän jonon purkaminen kesti yllättävän pitkään, koska myymälään tuli koko ajan lisää uusia asiakkaita. Onneksi meno rauhoittui joksikin aikaa ja sain avalla rauhassa tänään postissa saapuneet isot laatikot. Niistä paljastui muutama päivä sitten tehty materiaalitalaus. Laatikoissa oli myymälässä tarvittavia materiaaleja kuten esimerkiksi eri mallisia rasioita eri tuotteille, erilaisia lomakkeita, takuulappuja, paketoitinauhaa ja paketointiin käytettäviä lahjakirjekuoria, lahjakortteja sekä kirjekuoria lahjakortteille ja tuotteiden esillepanoon tarvittavia osia.

Tämän jälkeen hoidin sähköpostiin tulleet hinta-arviot kultasepältämme. Hinta-arvioiden ilmoittamiseen kuuluu oikean hinnan laskeminen ja sen merkitseminen asiakkaan työlappuun, sekä tietysti kyseisen hinnan ilmoittaminen asiakkaalle tekstiviestillä. Hinta-arvioita ei ollut tällä kertaa montaa, joten niiden ilmoittamisessa ei mennyt kauaa. Myös asiakkaat vastasivat yllättävän nopeasti takaisin, joten pystyin ilmoittamaan heti sepälle, kenen tuotteet sai korjata.

torstai 9.3.

Tänään olin iltavuorossa eilisen tapaan klo 14–20.15 ja töihin saavuttuani kävimme kollegan kanssa pari tärkeää asiaa läpi, jonka jälkeen ilmoitin muutamista saapuneista sepän töistä asiakkaille ja laitoin näiden työpussit oikeisiin paikkoihin odottamaan noutamista. Tämän jälkeen aloin purkamaan saapunutta tavaraa ja tätä sain päivän aikana tehdä jonkun verran.

Palvelin seuraavaksi naisasiakasta, joka oli tullut miehensä ja tyttärensä kanssa käyttämään lahjaksi saadun lahjakorttinsa. Asiakas halusi saman tien katsella timanttisormuksiamme, joten hän tiesi mitä oli tullut etsimään. Kyselin häneltä tarkeempia toiveita sormukselle sekä mahdollista budjettia, jotta tietäisin paremmin mitä malleja voisin hänelle esitellä. Budjetiksi hän kertoi noin 400–500 euroa, joten näytin hänelle meidän oman mallistomme sormuksia, jotka ovat hieman edullisempia vaihtoehtoja, kuin kahden muun merkin sormukset, joita meiltä löytyy. Pyysin myös sovittamaan sormuksia, jotta hän näkisi parhaiten miltä mikäkin malli näyttää sormessa. Hän sovitti ainakin 3–4 eri sormusmallia ja löysi sovittaessaan selkeästi yhden suosikkimallin, jonka lopulta päätyi myös ostamaan. Tämän jälkeen palvelin muutamaa asiakasta, jotka ostivat kastelahjan kaiveruksella sekä lahjaksi korvakorut. He olivat tehneet ostopäätöksensä itsenäisesti ennen kuin ehdin palvella heitä.

Monet asiakkaat halusivat ensin katsella rauhassa, jonka jälkeen he halusivat nähdä suosikkituotteensa lähempää, joten apuani tarvittiin vasta siinä vaiheessa.

Moni oli ostamassa esimerkiksi lahjoja. Autoin myös erästä miesasiakasta valitsemaan hänen puolisolleen syntymäpäivälahjan seuraavalle päivälle. Hänellä oli onneksi jo valmis idea lahjasta ja katselimme Lumoava-sarjan koruja, joista puoliso oli saanut aiemmin korvakorut lahjaksi. Asiakas huomasi nopeasti kaulakorun, joka kiinnitti hänen huomionsa. Lopulta hän päätyi tähän vaihtoehtoon ja sain laittaa sen pakettiin.

Illan aikana käyneistä asiakkaista monet halusivat pelkästään katsella mitä meiltä löytyy. Illan lopuksi eräs minulle jo entuudestaan tuttu asiakas tuli noutamaan hänelle varauksessa olleita tuotteita ja katsoimme ne vielä yhdessä läpi, jotta kaikki oli varmasti kunnossa tuotteiden osalta.

perjantai 10.3.

Tänään oli päiväkirjan viimeinen työvuoro, joka oli välivuoro. Menin töihin klo 11.45 ja pääsin kotiin klo 18. Töihin mennessä myymälässä oli suhteellisen rauhallista ja jatkoin saapuneen tavaran purkamisella ja esiin laittamisella. Myös muutamia sepältä tulleita valmiita töitä oli jälleen tullut meille päivän postissa, joten ilmoitin näille asiakkaille töiden saapumisesta ja laitoin työpussit oikeille paikoilleen. Asiakkaita kävi silloin tällöin katselemassa ja tekemässä pieniä ostoksia, kuten hopeisia korvakoruja tai vastaavaa. Näiden asiakkaiden kanssa myyntitilanteet olivat nopeasti ohi, koska he eivät tarvinneet myyjän apua ja olivat tehneet ostopäätöksetkin itsenäisesti ja nopeasti.

Meitä oli tänään iltapäivällä muutaman tunnin aikana töissä kolme myyjää. Asiakkaiden osalta oli hiljaista ja aloimmekin myymäläpäällikkömme kanssa suunnittelemaan tietyille tuotemerkeille uudenlaista esillepanoa vitriineihin, jotta saisimme hieman vaihtelua. Aloitimme Tommy Hilfigerin kaapista, jossa meillä on naisten kellot ja korut, sekä miesten korut. Siirsimme kaikki alennetut tuotteet samalle hyllytasolle, jotta ne ovat kaikki selkeästi nähtävissä eivätkä sekoitu normaalihintaisiin tuotteisiin. Tämä auttaa asiakkaitakin, kun he huomaavat heti mitkä tuotteet on alennettu ja mitkä tuotteet taas eivät. Loput normaalihintaiset tuotteet

järjestelimme tuotesarjojen perusteella niin, että jokaiseen tuotesarjaan kuuluvat tuotteet olivat esillä lähekkäin toisiaan. Näin asiakkaat pystyvät heti itsenäisesti näkemään, mitä tuotteita kyseiseen sarjaan kuuluu ja mitä tuotteita meiltä löytyy.

#### Viikkoanalyysi

Viimeinen päiväkirjaraportoinnin viikko jatkui edellisellä viikolla alkaneella kampanjalla. Työtehtävät koostuivat jälleen tavallisimmista tehtävistä, kuten tavaran purkamisesta ja esille laitosta, myymälän ja takahuoneen siivoilusta ja järjestelystä, seppätöiden hoitamisesta sekä paristonvaihtoista. Pääsin viikon aikana tekemään pitkästä ajasta myös timanttikaupat erään asiakkaan kanssa ja se tietysti piristi. Asiakkaita alkaa pikkuhiljaa jälleen olla myös aiempaa enemmän. Ostoksia tehtiin niin lahjaksi itselle kuin jollekin muulle ja näihin sisältyi paljon miellyttäviä kohtaamisia erilaisten asiakkaiden kanssa.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätökset on koottu tähän lukuun kymmenen viikon päiväkirjaraportoinnin pohjalta. Ensimmäisessä kappaleessa käsitellään oman työn kehittymistä päiväkirjaraportoinnin ajalta, eli onko tavoitteisiin oman kehittymisen osalta päästy. Toisessa kappaleessa avataan ja pohditaan päiväkirjaraportoinnin pohjalta tehtyjä huomioita hyvien vuorovaikutustaitojen merkityksestä omassa työssä. Kolmas kappale sisältää opinnäytetyön luotettavuuden arviointia ja neljännessä kappaleessa käydään läpi kehitysideoita yritykselle sekä jatkotutkimusehdotuksia.

### 5.1 Oman työn kehitys

Raportointijakson aikana oli asiakkaiden osalta huomattavan paljon hiljaisempaa kuin sesonkiaikoina kesällä tai talvella joulun aikaan. Omat työtehtäväni koostuivat jakson aikana lähes samoista päivittäisistä tehtävistä. Raportointijakson ajalle asettamat tavoitteeni eri taitojen kehittymiselle täyttyivät niiltä osin, mitä pääsin näitä taitoja harjoittamaan. Yksi tavoitteistani oli kokonaisvaltainen kehittyminen päivittäisissä työtehtävissä. Koenkin kehittyneeni kaikissa työtehtävissäni päiväkirjaraportoinnin aikana, koska toistoa näistä on tullut päivittäin ja se on lisännyt varmuutta omasta osaamisestani.

Toisena tavoitteenani oli vuorovaikutustaitojeni kehittäminen erilaiset asiakkaat ja heidän mahdolliset rajoitteensa huomioon ottaen. Koen kehittyneeni sen osalta, että osaan entistä paremmin lukea asiakasta ja tiedostaa miten toimia hänen kanssaan. Asiakkaat ovat aina erilaisia ja se on huomioitava palvelussa, kuten Pitkänen (2006) on todennut. Myös Marckwort (2011) korostaa sitä, että asiakaspalvelijana on ymmärrettävä asiakkaiden erilaisuutta ja opittava heidän käyttäytymismallejaan analysoimalla asiakkaan käyttäytymistä. Nämä seikat mahdollistavat asiakkaalle yksilöllisen palvelun. Jakson aikana minulla oli muutama asiakas, joilla oli rajoitteita esimerkiksi pyörätuoli sekä liikkumisen vaikeus. Mielestäni otin nämä rajoitteet kyseisissä tilanteissa hyvin huomioon ja avasin näitä tilanteita tarkemmin päiväkirjaraportoinnissani viikoilla 2 ja 4.

Kolmantena tavoitteenani raportointijaksolle oli vuorovaikutustaitojen kehittyminen hankalissa tilanteissa. Kohtasin jakson aikana muutaman hankalamman tilanteen, kun pari asiakasta tuli reklamoimaan ostamansa tuotteet ja viikolla 6 ilmeni ongelma kassakoneen kanssa muutenkin kiireisessä tilanteessa. Yritin raportointijakson aikana tietoisesti opetella rauhoittumaan näissä tilanteissa ja hoitaa asiat aina asiakas edellä tilanteen mukaan. Hankalissa ja vähemmän hankalissa tilanteissa tärkeää on Harrisin (2014) mukaan asiakkaan kuunteleminen ja se, että annetaan asiakkaan kertoa omista tarpeistaan ja toiveistaan asiaan liittyen. Kaiken kaikkiaan koen, että olen kehittynyt ja saanut jakson aikana lisää itsevarmuutta hankalampien tilanteiden hoitamiseen ja ratkaisemiseen.

## **5.2 Hyvien vuorovaikutustaitojen merkitys omassa työssä**

Raportointijakson aikana huomasin, kuinka nopeita ostotilanteet suurimmaksi osaksi ovat. Näitä voisi helposti kuvata Bergströmin ja Leppäsen (2021) tavoin rutiiniosottilanteiksi. Ostotilanteiden nopeuteen vaikuttaa myös se, että asiakkaat ovat etukäteen etsineet esimerkiksi verkkokaupastamme haluamansa tuotteen. Ostopäätökset voidaan tehdä hetken mieltäjohteesta, jopa sekunneissa ja tämän on todennut myös Kaado (2023) B2C-myyntistä kertovassa artikkelissaan.

Pidempää harkintaa ja vuorovaikutusta vaatii etenkin kihla- ja vihkisormusten ostaminen. Näitä ostoja Bergström ja Leppänen (2021) kutsuvat harkituiksi ostoiksi ja niissä koko ostoprosessi käydään usein läpi. Tätä vahvistaa se, että moni paris-kunta kävi usein pelkästään katsomassa valikoimaa. Tämän jälkeen he harkitsevat eri vaihtoehtoja ennen kuin tekevät minkäänlaisia päätöksiä ostamisesta. Tämä on myös täysin ymmärrettävää, koska kyseessä on usein taloudellisesti suuri investointi ja tuotteen hankkimiseen liittyy paljon tunteita.

Erilaisia asiakkaita on yleensä yhtä paljon, kuin myyntitilanteitakin ja Vuorion (2011) mukaan heidät voidaan jakaa eri asiakastyyppeihin. Jotkut kohtaamani asiakkaat olivat todella puheliaita ja kertoivat jopa hyvin henkilökohtaisia asioita. Heidät voisi luokitella Vuorion (2011) mukaan korkeasti reagoivaan ostajatyyppiin.

Toiset taas olivat todella hiljaisia ja heiltä oli jopa vaikea saada vastausta. Tämänkaltaisen asiakkaan voisi Vuorion (2011) mukaan sijoittaa vähän reagoivaan ostajatyyppiin. Molemmat esimerkit vaativat erilaista lähestymistapaa ja heidän kanssaan myös vuorovaikutus on erilaista. Sosiaalisemman kanssa voi helposti harjoittaa small talkia myynnin lomassa, kun taas hiljaisempi on ihan mielellään vain hiljaa.

Hyvät vuorovaikutustaidot ja tarpeiden tunnistaminen mahdollistavat asiakkaalle hyvän asiakaskokemuksen, joka tarkoittaa myös Korkiakosken (2019) mukaan helppoutta ja tehokkuutta, jota asiakas tilanteessa kokee. Kokonaisuudessaan raportointijakson aikana tekemiäni huomioiden pohjalta voi todeta hyvien vuorovaikutustaitojen olevan merkittävässä roolissa päivittäisessä työssäni.

### **5.3 Luotettavuuden arviointi**

Opinnäytetyö toteutettiin päiväkirjamuotoisena ja havainnointimenetelmällä, joka soveltuu hyvin vuorovaikutuksen tutkimiseen. Opinnäytetyön kirjoittaja oli itse havainnoijan roolissa ja näin ollen aktiivisena osallistujana kyseisissä tilanteissa. Havainnointitilanteet on kirjattu ylös heti työpäivän päätyttyä, jolloin kaikki päivän aikana tapahtuneet tilanteet sekä työtehtävät ovat olleet vielä tarkasti mielessä.

Havainnointitutkimus voidaan toteuttaa samanlaisena uudelleen ja tällöin ainoastaan havainnoinnin kohteet ja havainnointiajat muuttuvat. Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli selvittää hyvien vuorovaikutustaitojen merkitystä kirjoittajan omassa työssä. Tehtyjen johtopäätöksien sekä teoriaan peilaamisen perusteella aiheen tutkimisessa on onnistuttu ja tutkimusta voidaan pitää luotettavana.

### **5.4 Kehitysideat ja jatkotutkimusehdotus**

Kehitysideani on suunnattu yritykselle ja ne liittyvät myyjänä kehittymisen mahdollisuuksiin. Nämä ideat ovat nousseet esille raportointijakson aikana tekemiäni huomioista. Koen, että myyjänä olisi tärkeää saada mahdollisuuksia osallistua



erilaisiin koulutuksiin liittyen esimerkiksi tuotetietouteen, asiakaspalveluun tai ohjelmistoihin. Tuotetietous on tärkeässä roolissa etenkin asiakkaiden kanssa, koska he usein odottavat saavansa meiltä tietoa, jota eivät pysty itse selvittämään. Tämä lisäisi osaltaan asiakkaan luottamusta myyjään sekä yritykseen itseensä. Asiakaspalvelijana taas ei koskaan voi olla liian hyvä ja aina on varaa kehittyä. Ohjelmistokoulutusten hyöty näkyisi ongelmatilanteiden omatoimisessa ratkaisemisessa ja ulkopuolisia resursseja ongelman selvittämiseen ei tarvittaisi. Kaikki edellä mainittu lisäisi myyjien ammattimaisuutta, helpottaisi työntekoa sekä vahvistaisi asiakaskokemuksia positiivisella tavalla.

Jatkossa opinnäytetyön aihetta voisi tutkia sesonkiaikana, eli kesällä tai talvella joulun aikaan. Tällöin vuorovaikutustilanteita asiakkaiden kanssa on huomattavasti monipuolisemmin kuin sesongin ulkopuolella ja näin ollen myös tutkimusaineistoa olisi enemmän saatavilla. Samalla voitaisiin tutkia, vaikuttaako sesonkiaikojen kiire jollakin tavalla asiakaskäyttäytymiseen tai asiakaspalvelijan käyttäytymiseen ja millä tavoilla se mahdollisesti näkyy asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisessä vuorovaikutuksessa. Yksi tutkittava aihe voisi myös olla hyvien vuorovaikutustaitojen merkitys asiakkaan näkökulmasta.

## LÄHTEET

Bergström, Seija & Leppänen, Arja. 2021. Yrityksen asiakasmarkkinointi. E-kirja. Edita Publishing Oy. Viitattu 11.4.2023 ja 12.4.2023. <https://www.elibrary.com/fi/book/978-951-37-8306-8>

Cambridge Dictionary, 2017. Viitattu 24.2.2023. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/b2c?q=B2C>

Cambridge Dictionary, 2017. Viitattu 24.2.2023. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/consumer>

GW-Galleria. 2023. Liikkeet. Viitattu 22.2.2023. <https://www.gwgalleria.fi/#liikkeet>

Harris, Elaine K. 2014. Customer Service: A Practical Approach. Great Britain. Clays Ltd. Viitattu 10.4.2023.

Ilmarinen, Vesa & Koskela, Kai. 2015. Digitalisaatio: Yritysjohdon käsikirja. E-kirja. Helsinki. Alma Talent. Viitattu 16.4.2023. <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/IACBGXCTEB#kohta:Digitalisaatio/piste:ta>

Järvinen, Pekka. 2018. Ammatillinen käyttäytyminen: Tie onnistumiseen. E-kirja. Helsinki. Alma Talent. Viitattu 24.2.2023. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/DABBFXDTEB#/kohta:4\(\(20\)Ammatillinen\(\(20\)vuorovaikutus\(\(20\)/piste:tD5](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/DABBFXDTEB#/kohta:4((20)Ammatillinen((20)vuorovaikutus((20)/piste:tD5)

Kaado, Bassam. 2023. What Is B2C?. Business News Daily. Viitattu 12.4.2023. <https://www.businessnewsdaily.com/5085-what-is-b2c.html>

Kenton, W. 2021. Business-to-Consumer (B2C). Investopedia. Viitattu 12.4.2023. <https://www.investopedia.com/terms/b/btoc.asp>

Keronen, Kati & Tanni, Katri. 2017. Sisältöstrategia: Asiakslähtöisyydestä tulosta. E-kirja. Helsinki. Alma Talent. Viitattu 12.4.2023. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/CACBCXDTEB#/kohta:SIS\(\(c4\)LT\(\(d6\)STRATEGIA\(\(20\)/piste:b0](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/CACBCXDTEB#/kohta:SIS((c4)LT((d6)STRATEGIA((20)/piste:b0)

Korkiakoski, Kari. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. E-kirja. Helsinki. Alma Talent. Viitattu 12.4.2023. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/BAGBGXDTEB#kohta:Asiakaskokemus\(\(20\)ja\(\(20\)henkil\(\(f6\)st\(\(f6\)kokemus](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/BAGBGXDTEB#kohta:Asiakaskokemus((20)ja((20)henkil((f6)st((f6)kokemus)

Kultajousi. 2023. Kultajousi-ketju. Tietoa Kultajousesta. Viitattu 30.1.2023. <https://www.kultajousi.fi/fi/info/kultajousi>

Lahtinen, N., Pulkka, K., Karjaluo, H. & Mero, J. 2022. Digimarkkinointi. Helsinki. Alma Talent. E-kirja. Viitattu 11.4.2023. <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/JABBXXBTABGEE#kohta:Digimarkkinointi/piste:tSV>

Löytänä, J. & Korkiakoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi. Viro. Print Best. Viitattu 6.4.2023.

Marckwort, Raija & Marckwort, Auvo. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Helsinki. Yrityskirjat Oy. Viitattu 10.4.2023.

OAMK. Oulun ammattikorkeakoulu. Opinto-opas. Opintojen sisältö. Opinnäyte-työ. 2022. Viitattu 30.1.2023. <https://www.oamk.fi/opinto-opas/opintojen-sialto/opinnaytetyo>

Ojanperä, T., Pyyhtiä, T. & Rehn, A. 2023. Vihaan myyntiä: Myynnin myytit ja modernit mahdollisuudet. E-kirja. Helsinki. Alma Talent. Viitattu 16.4.2023. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/JAEBIXETEB#kohta:Vihaan\(\(20\)myynti\(\(e4\)!/piste:t9t](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/JAEBIXETEB#kohta:Vihaan((20)myynti((e4)!/piste:t9t)

Paju, S., Riekk, T. & Oinonen, V. 2019. Järki töihin!: Parempien työtapojen kehittämispöytäkirja. E-kirja. Jyväskylä: Tuuma. Viitattu 22.2.2023.

Pitkänen, Raimo. 2006. Parasta palvelua: Miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. Juva. WSOY. Viitattu 10.4.2023.

Puusa, Anu & Juuti, Pauli. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Viitattu 21.2.2023. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523456167>

Salonen, Eveliina. 2017. Intuitio ja tunteet. E-kirja. Helsinki. Alma Talent. Viitattu 12.4.2023. [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/HAH-BBXDTEB#kohta:OSA\(\(20\)I\(\(20\)Intuitio\(\(20\):2\(\(20\)Intuitio\(\(20\)ihmis-ten\(\(20\)v\(\(e4\)lisess\(\(e4\)\(\(20\)vuorovaikutuksessa\(\(20\):2.2\(\(20\)Vuorovaikutus\(\(20\)hyvinvoinnin\(\(20\)I\(\(e4\)hteen\(\(e4\)\(\(20\)/piste:b4](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.puv.fi/teos/HAH-BBXDTEB#kohta:OSA((20)I((20)Intuitio((20):2((20)Intuitio((20)ihmis-ten((20)v((e4)lisess((e4)((20)vuorovaikutuksessa((20):2.2((20)Vuorovaikutus((20)hyvinvoinnin((20)I((e4)hteen((e4)((20)/piste:b4)

Tieteen termipankki. Kasvatustieteet: Sidosryhmä. Viitattu 24.2.2023. <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Kasvatustieteet:sidosryhmä>

Vuorio, P. 2011. Menesty myyjänä -mistä on hyvät myyjät tehty? Yrityskirjat Oy. Helsinki. Viitattu 10.4.2023.