

MYYNNTI- JA PALVELUTAITO

Tämä on työkalu, jonka avulla myynti- ja palvelutehtävissä olevat voivat tehdä **itsearvion** taidois- taan ja määritellä kehittämiskohteita. Myös **kehityskeskusteluissa** lomaketta voidaan käyttää, jol- loin esimieskin tekee arvion ko. myyjän osaamisesta ja sitten käyriä verrataan keskenään. Poikkeaa- vat näkemykset synnyttävät mielenkiintoisia keskusteluja. Edelleen voidaan lomakkeen kohtien avulla arvioida **myyntiryhmän** osaamista ja määritellä kehittämisalueita.

Itsearvio: arvioi millä tasolla myynti- ja palvelutaitosi on alla olevien kohtien mukaan; paljonko si- nulla on kyseisessä kohdassa mainittuja tietoja tai osaamista.

0 = ei ollenkaan 1 = jossain määrin 2 = melko paljon 3 = erittäin paljon

1. Alan tuotteiden ja palveluiden asiantuntemus	0	1	2	3
2. Huolellinen valmistautuminen	0	1	2	3
3. Positiivinen alkukontakti	0	1	2	3
4. Ystävällinen ja jämäkkä palvelu	0	1	2	3
5. Joustavuus eri tilanteissa	0	1	2	3
6. Luottamus, luotettavuus ja rehellisyys	0	1	2	3
7. Kysymysten aktiivinen esittäminen	0	1	2	3
8. Hyvä kuuntelemisen taito	0	1	2	3
9. Kehon kielen käyttö (katse, eleet, ilmeet)	0	1	2	3
10. Asiakkaan näkökulman ymmärtäminen	0	1	2	3
11. Asiakkaan näkökulman hyväksyminen	0	1	2	3
12. Asiakkaan tunteminen ja tarpeiden kartoittaminen	0	1	2	3
13. Toimivan ja ymmärrettävän ratkaisun esittäminen	0	1	2	3
14. Päätöksen aikaansaaminen	0	1	2	3
15. Selkeä sopiminen toimenpiteistä	0	1	2	3
16. Ajan hallinta (aika suhteessa tilanteen merkittävyyteen)	0	1	2	3
17. Tuloksellisuus (panostus / tuotto)	0	1	2	3
18. Asiakkaalle jää positiivinen mieli	0	1	2	3
19. Lupausten pitäminen ja lunastaminen (laatu 100 %)	0	1	2	3
20. Seuranta (kysely, palaute, neuvonta, huolto ...)	0	1	2	3

Laske kaikki pisteet yhteen

Pisteet yhteensä: _____

50-60 Olet supermyyjä ja asiakaspalvelija. Taitosi on korkea ja kaipaa korkeintaan hienosäätöä. Muista kuitenkin, että kukaan ei ole täydellinen. Jatkuvat onnistumiset saattavat synnyttää vääränlaista ylpeyttä ja jopa urautumista. Jatka laadukasta työtäsi ja muista nöyryys. Valitse jokin kohta, joissa voit kehittää taitojasi edelleen. Toisaalta voit myös miettiä, onko tiimissä / ryhmässä ihmisiä, joita voit auttaa; tai millä muulla tavalla osaamistasi voidaan käyttää laajemmin tulosten tekemisessä.

33-49 Myynti- ja palvelutaitosi on hyvä. Voit olla tyytyväinen tulokseen. Pysähtyminen määrättylle tasolle merkitsee usein taantumista, joten jatka kehittymistä. Käy kaikki kohdat uudestaan läpi ja valitse 2-3 kpl, joista voit aloittaa. Älä haukkaa liian suurta palaa kerrallaan. Valitse erityisesti ne kohdat, jotka omassa työssäsi vaikuttavat eniten hyvien tuloksien syntymiseen.

17-32 Myynti- ja palvelutaitosi kaipaa kehittämistä. Osaat jo joitain asioita, mutta hyvälle tasolle pääseminen edellyttää määrätietoista kehittämistä. Käy kaikki kohdat uudestaan läpi ja valitse 2-3 kpl, joista voit aloittaa. Älä haukkaa liian suurta palaa kerrallaan. Valitse erityisesti ne kohdat, jotka omassa työssäsi vaikuttavat eniten hyvien tuloksien syntymiseen. Keskustelu esimiehesi kanssa saattaa olla paikallaan. Hänellä on todennäköisesti laajempi näkemys myyntityöstä ja voi auttaa oikeiden kehittämiskohteiden määrittelemisessä.

0-16 Myynti- ja palvelutaitosi kaipaa paljon kehittämistä. On kuitenkin hyvä muistaa, että supermyyjätkin ovat aikanaan aloittaneet alusta. Käy kaikki kohdat uudestaan läpi ja valitse 2-3 kpl, joista voit aloittaa. Älä haukkaa liian suurta palaa kerrallaan. Jos olet ollut pitempään nykyisessä tehtävässäsi, niin esitä itsellesi kysymys: oletko oikeassa työssä? Pystyisitkö parempaan jossain muussa tehtävässä? Tarvitset keskustelua esimiehesi kanssa.

Kehittämispäätökset
