

# MYYNTITAITO JA TYÖHYVINVOINTI

on **XXX Oy:n** kolmiosainen valmennus myyntihenkilöstölle. Päivät ohjataan motivoivan johtamisen periaatteilla, joten ne aktivoivat ja innostavat osallistujia. Valmennuksen aikana keskustellaan paljon erilaisista työkykyyn, jaksamiseen ja myyntityöhön liittyvistä tilanteista sekä tehdään harjoituksia. Kaikki aihealueet sovelletaan käytäntöön, yrityksen ja osallistujien todellisiin tilanteisiin jo seminaarissa.

## SUUNNITELMA

Suunnitelman tavoitteena on kytkeä myynnin johtaminen, myyntitaidon osaaminen ja työkykytoiminta yhdeksi kokonaisuudeksi. Myyntiorganisaatio kannustetaan oman toiminnan tiedostamiseen ja kehittämiseen. Erityisen tärkeä on saada myynti tiedostamaan, että työhyvinvointi ei ole vain XXX:n tai esimiesten asia, siitä pitää myös itse ottaa vastuuta.

**Kertaus** on opintojen äiti. Kysymys on ajattelu-, asenne- ja toimintatapojen muuttamisesta, johon tarvitaan toistoa. Ehdotuksessa kertauksia on 12 kpl:

- 1 ilmapiirimittaus
- 2 persoonallisuustesti netissä
- 3 valmennus (A)
- 4 kotitehtävä
- 5 palautekeskustelu esimiehen kanssa
- 6 valmennus (B)
- 7 kotitehtävä
- 8 palautekeskustelu esimiehen kanssa
- 9 valmennus (C)
- 10 kotitehtävä
- 11 palautekeskustelu esimiehen kanssa
- 12 ilmapiirimittaus

**Ryhmät kootaan** alueen eri edustajista ja myyjistä siten, että esim. myymälät voidaan pitää auki.

\* Kun valmennukseen käytetään yksi kokonainen työpäivä, kertoo se henkilöstölle, että asiaan suhtaudutaan johdon taholta vakavasti.

\* Toimipistekohtaisesti ihmiset ovat tekemisissä toistensa kanssa muutenkin. Sekaryhmät innostavat enemmän, antavat lisää uusi virikkeitä, luovat paremmin yhtenäistä XXX -henkeä.

\* Myymäläpäälliköitten suurin hyöty omasta koulutuksestaan oli verkottuminen. Tässä ehdotuksessa verkottuminen saadaan aikaan myös myyjien ja edustajien kesken, jolloin tulokset sekä työkyvyn paranemisen että myynnin aktivoitumisen osalta ovat parempia.

\* Myyntihenkilöstö haluaa tuntea itsensä tärkeäksi. Erityisesti nuoret myyjät ja edustajat haluavat kuulua ryhmiin ja saada uusia sosiaalisia kontakteja.

\* Nuoret kaipaavat esimieheltään enemmän valmentajaroolia kuin "opettajaa ja valvojaa".

**Ilmapiirimittarissa** tulee olemaan 30 - 40 kysymystä ja otetaan käyttöön, kun XXX on hyväksynyt kysymykset. Mittari jää XXX:n omistukseen ja tulokset voi jatkossa tehdä itse esim. excelillä.

**Näyttötehtävät** (kotitehtävä jokaisen valmennuksen jälkeen) ja seurannan eli esimiesten palautekeskustelulomakkeet suunnitellaan erikseen, kun päätös toteutuksesta on tehty. Näyttötehtäviin liittyy raportointi HR-osastolle. Tämä aiheuttaa vähän byrokratiaa, mutta "pakottaa" laadukkaampiin keskusteluihin, jotka taas vaikuttavat enemmän toimintaan. Näyttötehtävien palautekeskustelujen avulla lisätään esimiesten henkilöjohtamistaitoja käytännössä.

Jokaisessa seminaarissa on **ryhmätöitä**, joiden tulokset kootaan kirjallisen raportin muotoon. Näin HR -osasto saa tiedon mitä osallistujat aikovat itse tehdä ja mitä he ehdottavat esimiehille / johdolle. Mm. näiden pohjalta osallistujat suunnittelevat omat näyttötehtävänsä, joita seurataan esimiehen kanssa.

## VALMENNUSTEN TAVOITTEET

- Itsetuntemuksen lisääminen
- Motivaation ja työkyvyn kohottaminen
- XXX -hengen vahvistaminen
- Yhteistyöhalun ja -kyvyn lisääminen
- Positiivisen, aktiivisen ja tavoitteellisen työskentelyn sisäistäminen
- Tehokas ja rento työskentely jatkuvasti muuttuvissa tilanteissa
- Esimiesten henkilöjohtamistaitojen lisääminen
- Sitoutuminen henkilökohtaisiin ja yhdessä sovittaviin kehittämistoimenpiteisiin

## KAIKKIEN PÄIVIEN AIKATAULU

09.00-12.00 Seminaari (kahvi 08.45)

12.00-12.40 Lounastauko

12.40-16.30 Seminaari (kahvi 15.00)

## JAKSO A

*Ennakkotehtävänä on tehdä persoonallisuustesti (MBTI) netissä, tarkemmat ohjeet tulevat sähköpostissa.*

### AVAUS JA VIRITTÄYTYMINEN

- valmennuksen tavoitteet ja työskentelytapa
- työskentelytapojen oppiminen ja yrityskulttuurien syntyminen
- mitä on XXX -henki

### TULOKSET RATKAISEVAT

- missä kokonaisuudessa toimimme: asiat + ihmiset + yhteistyö/myyntitilanne = tulos
- mitä TYKY –toiminta on käytännössä
- ihmissuhdeosaamisen merkitys työyhteisöissä

### IHMISTUNTEMUS JA MINÄKUVA

- miten ihmiset voidaan karkeasti jakaa luonteenpiirteidensä mukaan erilaisiin ryhmiin (ihmiskeskeiset / asiakkeskeiset, hallitsevat / mukautuvat)
- osallistujien kokemuksia tyypeistä käytännön tilanteissa ja tehtävissä
- miltä profiilini näyttää; mitkä ovat vahvuusalueita ja missä pitäisi tapahtua kehittymistä
- miltä ryhmän yhteistyö näyttää ihmistuntemuskartalla: ketkä ovat ns. hallitsevia ja ketkä ns. mukautuvia

### YHTEISTYÖ JA PALAUTTEET

- miten positiivinen ja negatiivinen palaute annetaan erilaisille ihmisille siten, että se saa aikaan toivottuja tuloksia on sitten kysymys työkaverista, esimiehestä, myyjästä, edustajasta tai asiakkaasta
- käytännön palauteharjoituksia

### TYKY -RYHMÄTYÖT

- ryhmätöiden tavoitteena on lisätä osallistujien motivaatiota, jaksamista ja yhteenkuuluvuuden tunnetta, parantaa keskinäistä tuntemusta, oppia toisten tekemisestä, jakaa virikkeitä ja ideoita, kertoa hyvistä onnistumista, vahvistaa yhteistä kehittämishalua
- läsnä olevat osallistujat jaetaan järkeviin työryhmiin, käsiteltävät aihealueet ovat
  - A. tiimien sisäinen yhteistyö
  - B. tiimien välinen yhteistyö ja verkostoituminen
  - C. myynnin ja varaston yhteistyö
  - D. esimiesten johtamistaito
- jokainen työryhmä käsittelee omaa aihealuettaan ja vastaa alla oleviin kysymyksiin
  1. mitä asiat sujuvat hyvin, ylläpitävät työkykyä ja -viihtyvyyttä
  2. missä on ongelmia
  3. mitä voimme tehdä itse
  4. mitä ehdotamme esimiehille ja johdolle
- ryhmätöistä kootaan kirjallinen raportti, joka toimitetaan konttorille ja konttorin kautta ko. esimiehille

### NÄYTTÖTEHTÄVÄ A

- näyttötehtävän sisältö: miten päätän hyödyntää päivän virikkeitä työkykyäni ylläpitämisessä ja itseni / työskentelytapani kehittämisessä
- palautekeskustelu esimiehen kanssa, tutustuminen lomakkeeseen A
- mitä tulen ehdottamaan omalle tiimilleni
- tulosten raportointi

### JAKSO B

- *Ota kansio mukaan.*
- *Tarkista mitä päätit tehdä jakson A jälkeen (näyttötehtävä).*

### AVAUS JA VIRITTÄYTYMINEN

- lyhyt kertaus jaksosta A: itsetuntemus ja ihmistuntemus
- olemmeko osanneet antaa palautteita paremmin ( + / - )

### IHMISTUNTEMUS JA HENKILÖKEMIA

- mitä on temperamentti ja miten se näkyy työyhteisössä
- millä tavalla työkaverin temperamentti voi lisätä tai vähentää toisten työhyvinvointia
- mitä on ns. henkilökemia ja miten se näkyy yhteistyössä ja asiakastilanteissa kanssa

### HENKILÖKOHTAISET KEHITTÄMISPÄÄTÖKSET

- millä tavalla päätin kehittää itseäni / toimintaani ja mitä on tapahtunut
- kokemuksia palautekeskustelusta esimiehen kanssa

### TYÖHYVINVOINTI JA MOTIVAATIO

- motivoitunut fyysisen työn suorittaja tekee työnsä keskimäärin kaksi kertaa nopeammin ja paremmin kuin ei-motivoitunut, henkisen työn alueella ero voi olla jopa kymmenkertainen
- mitä motivaatio oikein on ja miten motivaatio toimii ihmisessä
- mikä merkitys motivaatiolla ja jaksamisella on meille itsellemme ja yhteistyölle
- miten henkilöstön motivaatio ja ilmapiiri vaikuttavat asiakkaisiin
- kenellä on vastuu minun motivaatiostani, työviihtyvyydestäni ja jakamisestani:
  1. XXX:llä
  2. lähimmällä esimiehellä / tiimin vetäjällä
  3. työkavereilla
  4. asiakkailla
  5. puolisoilla ja perheellä
  6. minulla itselläni
- miten huollan itse itsenäni, kun motivaatio on joskus kadoksissa
- kuka vastaa tiimin ilmapiiristä ja me-hengestä

### TYKY -RYHMÄTYÖT

- läsnä olevat osallistujat jaetaan järkeviin työryhmiin, käsiteltävät aihealueet ovat
  - A. henkilökohtainen motivaatio
  - B. tiimien sisäinen ilmapiiri ja verkostoituminen
  - C. alueen ilmapiiri
  - D. esimiesten kyky motivoida ja ylläpitää työviihtyvyyttä
- jokainen työryhmä käsittelee omaa aihealuettaan ja vastaa alla oleviin kysymyksiin
  1. mitä asiat sujuvat hyvin, ylläpitävät työkykyä ja -viihtyvyyttä
  2. missä on ongelmia
  3. mitä voimme tehdä itse
  4. mitä ehdotamme esimiehille ja johdolle
- ryhmätöistä kootaan kirjallinen raportti, joka toimitetaan konttorille ja konttorin kautta ko. esimiehille

### NÄYTTÖTEHTÄVÄ B

- näyttötehtävän sisältö: miten päätän hyödyntää päivän virikkeitä työkykyni ylläpitämisessä ja itseni / työskentelytapani kehittämisessä
- palautekeskustelu esimiehen kanssa, tutustuminen lomakkeeseen B
- mitä tulen ehdottamaan omalle tiimilleni
- tulosten raportointi

## JAKSO C

- *Ota kansio mukaan.*
- *Tarkista mitä päätit tehdä jakson B jälkeen (näyttötehtävä).*

### AVAUS JA VIRITTÄYTYMINEN

- lyhyt kertaus jaksosta B: motivaatio ja jaksaminen

### HENKILÖKOHTAISET KEHITTÄMISPÄÄTÖKSET

- millä tavalla päätin kehittää itseäni / toimintaani ja mitä on tapahtunut
- kokemuksia palautekeskustelusta esimiehen kanssa

### TAVOITE- JA POSITIIVINEN AJATTELU

- mikä on mielikuvan / tavoitteen todellinen merkitys kaikessa toiminnassa ja erityisesti työkyvyn ja –viihtyvyyden ylläpitämisessä
- mitä on mentaalivalmennus ja miten jokainen meistä voi hyödyntää sitä työssä ja kotona
- mitä eroa on positiivisella, passiivisella ja negatiivisella ajattelulla
- miten positiivinen ajattelu
  - vaikuttaa omaan mielialaan (voittajan asenne)
  - auttaa uusien mahdollisuuksien löytämisessä (kehittyminen, luovuus, lisämyynti)
  - luo myönteistä vastakaikua muissa ihmisissä (me-henki, asiakassuhteen vahvistaminen)
  - ohjaa koko toimintaamme ja kaikkia suorituksiamme (onnistuminen)
  - vaikuttaa jopa fyysisen kuntoon ja jaksamiseen

### TYÖKYKY JA AJANKÄYTTÖ

- onko hallittu ajankäyttö 24 tuntia vuorokaudessa ihmiselle hyväksi vai pahaksi
- mistä ihminen voi hankkia lisää tehoa stressaantumatta
- *kirjallinen itsearvio:* miten ylläpidän ja lisään suorituskapasiteettiani

### PÄIVITTÄINEN AJANKÄYTTÖ

- miten voin rakentaa työskentelytavan, jossa ajankäytön heilahtelua tapahtuu päivittäin, mutta kokonaisuus pysyy tasapainossa
- suhtautuminen ”keskeytyksiin” (puhelin, sähköposti, työkaverit, asiakkaat...)
- tärkeysjärjestys ja kurinalaisuus

### HAASTEELLINEN TYÖELÄMÄ

- *kirjallinen itsearvio:* millä tasolla on ajan hallinnan osa-alueet (tehtävän tarkoitus, vastuualue, haasteellisuus, tavoitteet, mittarit, työn organisointi, yllättävät työt, arkistointi, päätöksenteko, teknisten välineiden käyttö, viestintä, ideointi, avun pyytäminen, ”ei”:n sanominen, rentoutuminen, keskittyminen, tiimityöskentely, henkilösuhteet, itsensä motivointi...)

### TYKY –RYHMÄTYÖT

- miten tehokkuus ja motivaatio lisääntyvät, kun ajan hallinnan ideoita käytetään omassa tiimissä
- läsnä olevat osallistujat jaetaan järkeviin työryhmiin, käsiteltävät aihealueet ovat  
A. henkilökohtainen ajan hallinta

- B. ajan hallinta tiimissämme
- C. tuloksellista ajanhallintaa tukevat pelisäännöt
- D. esimiesten kyky hallita tilanteita ja ihmisiä
- jokainen työryhmä käsittelee omaa aihealuettaan ja vastaa alla oleviin kysymyksiin
  1. mitä asiat sujuvat hyvin, ylläpitävät työkykyä ja -viihtyvyyttä
  2. missä on ongelmia
  3. mitä voimme tehdä itse
  4. mitä ehdotamme esimiehille ja johdolle
- ryhmätöistä kootaan kirjallinen raportti, joka toimitetaan konttorille ja konttorin kautta ko. esimiehille

#### NÄYTTÖTEHTÄVÄ C

- mitä ovat mukavuus- ja epämukavuusalueet kun kyseessä on itsenä kehittäminen ja vastuu omasta jakamisesta
- näyttötehtävän sisältö: miten päätän hyödyntää päivän virikkeitä työkykyni ylläpitämisessä ja itseni / työskentelytapani kehittämisessä
- palautekeskustelu esimiehen kanssa, tutustuminen lomakkeeseen C
- mitä tulen ehdottamaan omalle tiimilleni
- tulosten raportointi
- miten tästä eteenpäin