

Siuntion Hyvinvointikeskus

Valmiina

1.2011

Huolto, valmennusta ja hyvinvointia

CASE EZPA JA MYYNNIN PIKAHUOLTO

IHMISTÄ
PITÄÄ
HUOLTAA!

Työkykyjohtamisella rakennetaan hyvää työyhteisöä

KOUVOLAN
KAUPUNKI SATSAA
HYVINVOINTIIN



CASE Ezpa

Teksti: Pirjo Kuisma Kuvat: Soile Kallio

Myynnin, kehon ja mielen pikahuolto ohjaa oivalluksiin

Hiljaisessa neuvotteluhuoneessa kuuluu tasainen näppäinten naputus. Markkinointitoimisto Ezpan myyntijohto; Jussi Liimatainen, Tarja Silde, Teemu Asumaa ja Timo Koivusaari kirjoittavat keskittyneesti. Hetkeä aiemmin oranssiin huoltomiehen takkiin sonnustautunut Bonito Oy:n Kimmo Neihum on lähettänyt jokaiselle kutsun verkkohaastatteluun, jossa pyydetään arvioimaan anonyymisti Ezpan myyntikulttuuria.

Myynnin, kehon ja mielen pikahuoltoon saapuneet ezipalaiset pohivat seuraavien tuntien aikana uusia oivalluksia ja havaintoja yrityksen markkinoinnin kehittämiseksi. Päivän kestävä irtiotto on toimitusjohtaja Jussi Liimataisen mukaan sopivan mittainen nollaus, jonka aikana on tarkoitus ottaa ”still-kuva” yrityksen myyntitoimen tilasta.

”Pysähtymistä tarvitaan aika ajoin, sillä avokonttorissamme rampataan jatkuvassa oravanpyörässä meneillään olevien projektien keskellä. Pieni ryhtiliike ja kurinpalautus auttavat kohdistamaan katseen tiukemmin pelipalloon”, Liimatainen sanoo.

ELÄMYKSELLINEN IDEARIIHII

Siuntion Hyvinvointikeskuksen ja Boniton yhdessä järjestämä Myynnin Pikahuolto –virkistyspäivä on uusi ja erilainen yhdistelmä huvia ja hyötyä. Aamiaisella alkaneen tiiviin aamupäivän kestävä session

päättää lounashetki, jonka jälkeen osallistujien esiin nostamia asioita vedetään yhteen. Iltapäivän lopulla virkistäydytään ulkoliikunnan ja hemmottelevien hoitojen parissa.

Mitä Myynnin pikahuolto oikein on? Kimmo Neihumin mukaan se ei ole perinteistä myyntikoulutusta, jossa neuvotaan uusia kikkoja, vaan kyseessä on osallistava ja kokemuksellinen tapahtuma.

”Tempaisemme ihmiset pois kiireen keskeltä tarkastelemaan myyntiprosessin eri osa-alueita luovassa ja kannustavassa ilmapiirissä, jossa ajatukset juoksevat. Tarkoituksena on, että antoisasta päivästä jää osallistujille myös hyvä mieli”, menetelmän kehittäjä Neihum sanoo.

Oranssi takki perinteisen konsulttiuniformun sijasta ei ole sattumalta ohjaajan valinta. Valmentajan tarkoituksena ei ole viisastella, vaan toimia pikemmin sparraajana. Ryhmä itse rakentaa vastauksen perusteella lähtötilanteen, josta karsiutuu lista kehityskohteita. Tunnuslukuja verrataan yhteenvertaustilanteissa myös muiden yritysten suorituksiin.

”Organisaatiolla pitää olla kykyä tehdä asioita ensisijaisesti itse. Ulkopuolisen asiantuntijan tehtävänä on tuoda keskusteluun uusia näkökulmia ja jäsentää sisältöä, joka tulee asiakkaalta.”

AKUUTIT ASIAT ESILLE

Ennakoivista toimista on hyötyä sekä myynnin että auton kunnolle. Myynnin pikahuollossa katse kohdistuu 17 suorituskykyyn vaikuttavaan kohtaan. Myyntihengen, ylivoimatekijöiden, sisäisen yhteistyön, tyylin ja vuoropuhelun lisäksi valokeilaan nostetaan johtaminen ja markkinoinnin työkalut.

Ezpan haasteena on toimialalle tyypillinen piirre, jossa asiantuntijapalveluiden myyminen tarkoittaa ajallisesti pitkää prosessia. Tueksi tarvitaan huolellisesti suunniteltu esitysmateriaali. Lisäksi myyjältä vaaditaan monipuolista osaamista.

Projektijohtaja Tarja Silden mukaan kyse on ihmisbisneksessä, jossa sosiaaliset taidot näyttelevät isoa roolia ja määrittyvät myyjän persoonan kautta.

”Hyvä myyjä kykenee arvioimaan organisaation päätöksenteon linalaisuuksia; kuka kukin on ja kuka mistäkin päättää. Oman mant-



8 Ihmistä pitää huoltaa!

Auringossa myötätuuleen! Myynnin Pikahuollon päätteeksi ezipalaiset kurvailivat kickbikeillaan kuulaassa syysäässä. Kuvassa vasemmalla: Timo Koivusaari, Teemu Asumaa, Tarja Silde ja Jussi Liimatainen



Kimmo Neihum

ran hokemisen sijasta on osattava tunnistaa asiakkaiden todelliset tarpeet”, Silde sanoo. ”Taitava keskustelun virittely on hidasta lämmittelyä.”

Projektijohtaja Timo Koivusaari on samoilla linjoilla ja sanoo ettei ammattilaisille myydessä ”Osta mainos!” riitä.

Suomen vanhimman markkinointitoimiston myyntitiimi usko perusprosessinsa olevan kunnossa. Talouden nousukauden kynnyksellä yritys tavoittelee kasvua uusien ”timanttien” eli kiinnostavien erikoisprojektien muodossa. Kapasiteetti on kuitenkin kovassa käytössä. Kaikki toimiston 23 työntekijää tekevät asiastyötä, eikä uusasiakashankintaan tahdo hektisten päivien lomassa jäädä riittävää aikaa.

KRIITTINEN TILANNEARVIO

Ezpalaisten vastausten pohjalta syntynyt Myynnin pikahuolto –raportti ei Kimmo Neihumin mukaan nosta ainoatakaan asiaa hälytysrajalle. Toimistossa vallitsee selvästi hyvä myyntihenki ja vahva sitoutuminen yhteiseen tekemiseen.

”Henkisellä tasolla tiimityö toimii, mikä on hyvä lähtökohta, vaikka kehitettäväkin löytyy”, myyntiryhmään kuuluva talousjohtaja Teemu Asumaa sanoo. ”Huseerataanko omillaan, vai tehdäänkö yhdessä...”

Sen sijaan myyntityön arkea palvelevan CRM-järjestelmän kaikkia mahdollisuuksia ei kiireestä johtuen täysipainoisesti hyödynnetä, vaikka sen merkitys myynnin systemaattisuuden parantamiseksi on huomattu.

Tässä Kimmo Neihum suosittelee nollatoleranssia, sillä ilman jatkuvasti päivitettävää asiakastietokantaa myyntityön teho ja tulokset kärsivät.

Väriä asioiden tekeminen on aikasyöppö, josta Jussi Liimataisen mukaan Ezpassa on osattu melko tarkkaan luopua. Sen sijaan markkinoinnin työkalujen kuten esitysmateriaalien jatkuva päivittäminen ja niihin käytettävä aika herätti keskustelua.

”Toisaalta voidaan kysyä, tarvitsemmeko taloa vai riittääkö telta tai laavu? Elämme jatkuvassa liikkeessä, jolloin presentaatiot vanhenevat nopeasti”, Liimatainen sanoo.

Yhteisesti työstetty Myynnin pikahuollon raportti jää toimitusjohtajalle, joka suunnittelee ottavansa sen tulokset jatkokäsittelyyn yrityksen sisällä myöhemmin. Vastaavia myyntitiimin huoltopäiviä on tarkoitus järjestää myös jatkossa ”hyppäämällä vauhdista välillä asemalle”.

Päivän parasta antia Liimataisen mukaan oli antoisan keskustelun ohella konkreettinen pika-analyysi, joka tarjoaa eväitä Ezpan markkinoinnin kehittämiseen.

”Johtajan tehtävänä on säännöllisin väliajoin houkutella sekä porukka että itsensä pois mukavuusalueelta tarkastelemaan asioita pitkällä juoksulla.”

Mikä sinua askarruttaa työnteossa, työssäjaksamisessa, kuntoutuksessa tai Siuntion Hyvinvointikeskuksessa? Lähetä kysymyksesi osoitteeseen myynti@siuntionhyvinvointikeskus.fi. Klinikka vastaa.

”Esimiehemme korostaa jatkuvasti työhyvinvoinnin merkitystä. Hyvän viestin kärki kuitenkin katkeaa, kun asiasta puhuu esimies joka voi itse huonosti. Hän on selvästi stressaantunut, ei pysähdy kuuntelemaan, ärtyy helposti ja unohtelee asioita. Jopa kahvitauolle meneminen saa meidät tuntemaan huonoa omaatuntoa, kun esimiehemme jää hikoilemaan koneensa äärelle.”

Terveisin Turhautunut tiimi

Hyvä Turhautunut tiimi, kiitos ajankohtaisesta kysymyksestänne! Työhyvinvointi on noussut entistä keskeisemmäksi teemaksi, koska pahoinvointi työssä synnyttää merkittäviä inhimillisiä haittoja ja kustannuksia. Siksi työhyvinvoinnin tuleekin olla koko yrityksen yhteinen asia. Johdon ja esimiesten tulee sitoutua toimintatapoihin, joilla työhyvinvointia jalkautetaan.

Kun esimies on uupunut ja stressaantunut, hän ei kykene toimimaan itse hyvänä esimerkkinä. Esimiehen tilannejohtamisen ote, tarkka kuulo ja herkkä huomiokyky ovat lukkiutuneet eivätkä johda epäkohtien rekisteröintiin ja tilanteen mukaiseen toimintaan.

Entäpä jos te tiiminä ottaisitte esimiehenne jaksamisen hänen kanssaan puheeksi? Te voitte tehdä aloitteen, joka johtaa esimiehenne heräämiseen ja estää hänen vakavan uupumisen. Asian tiimoilta voitte olla myös yhteydessä yrityksenne henkilöstöpäällikköön tai työterveyshoitajaan, jotka jatkavat keskustelua esimiehen kanssa.

Työhyvinvoinnin toimintamallit ovat uskottavia vasta silloin, kun myös esimiehet noudattavat niitä oman itsensä kohdalla. Te tiiminä osoitatte hyviä työyhteisöaitoja huomioidessanne myös esimiehenne jaksamisen.

Rohkeasti eteenpäin!

Terveisin

Paula Kinnunen

johtava valmentaja, psykologi

Huolehdi omaisistasi: Kesäinen virkistysviikko ikäihmiselle

Wilhelmiina tarjoaa virkistystä ja hemmottelua ikäihmisille. Hemmotteluviikko alkaen 985 e omatoimisille ja 1285 e hoivaa tarvitseville, sisältäen

- täysihoito (2 hh)
- jalkahoito
- puolihieronta
- vapaa-ajan ohjelmaa

Lisätiedot ja varaukset numerosta 09 4734 7462 tai wilhelmiina@miinanhoitolat.fi

Asumispalvelukeskus Wilhelmiina • Taavetti Laitisen katu 4, 00300 Helsinki • puh. 09 473 473 • www.wilhelmiina.fi

Lämmintä huolenpitoa ja hyvää hoivaa

wilhelmiina
asumispalvelukeskus