

Kati Jalo

2020

## Liiketoiminnan perustutkinto

### Myynti

**Koodi:** 106384

**Laajuus:** 30 osp

#### Ammattitaidon osoittamistavat:

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä toimimalla myyntitehtävissä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

#### Ammattitaitovaatimukset

Opiskelija osaa

- valmistautua myyntitilanteisiin myyntitavoitteiden mukaisesti
- kontaktoida asiakkaita ja kartoittaa asiakkaan tarpeet
- tarjota ja myydä asiakkaalle sopivia tuote- tai palveluratkaisuja
- hoitaa jälkitoimet

Ennen näytön arviointia, kaikki tehtävät pitää olla suoritettuna hyväksytysti.

Ammattitaitovaatimus	Tehtävänanto	Oppimisen arviointimenetelmät
Opiskelija valmistautuu myyntitilanteisiin myyntitavoitteiden mukaisesti. Opiskelija kontakti asiakkaita ja kartoittaa asiakkaan tarpeet. Opiskelija tarjoaa ja myy asiakkaalle sopivia tuote- tai palveluratkaisuja. Opiskelija hoitaa jälkitoimet.	<b>1. Tutkinnon osan tavoitteet ja ammattitaitovaatimukset:</b> Lue ajatuksella <b>myynnin tutkinnon osan</b> tavoitteet/ammattitaitovaatimukset täältä kohdasta "Arviointi": <a href="https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/3855077/reformi/tutkinnonosat/3929209">https://eperusteet.opintopolku.fi/#/fi/esitys/3855077/reformi/tutkinnonosat/3929209</a>  Pohdi ja listaa mitä jo osaat ja mitä kannattaisi harjoitella. Minkä <b>arvosanan</b> (1-5) asetat itsellesi tämän tutkinnon osan näytöstä (annetaan työpaikalla) tavoitteeksi? Mitä sinun pitää nyt erityisesti harjoitella ja tehdä, jotta saavutat sen?	Tehtävät arvioidaan joko hyväksytytty tai täydennä

Kati Jalo

2020

<p>Opiskelija valmistautuu myyntitilanteisiin myyntitavoitteiden mukaisesti.</p>	<p><b>2. Myyntitilanteisiin valmistautuminen myyntitavoitteiden mukaisesti</b></p> <p><b>A. Visuaalinen myyntityö</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mitä tarkoittaa visuaalinen myyntityö?</li> <li>2. Millaista visuaalista myyntityötä sinä olet jo tehnyt?</li> <li>3. Mitä voisit tehdä nykyisessä työ-/harjoittelupaikassasi? Kysy mahdollisuuksia.</li> <li>4. Mikä merkitys mielestäsi on siisteydellä myymälöissä ja muissakin työympäristöissä? Miten sinä huolehdit siisteydestä?</li> <li>5. Millainen on nykyisen työ-/harjoittelupaikasi yritysilme? Mitä ja minkä näköistä myymälämateriaalia teillä on? Selvitä ohjeita ja kerro mahdollisimman tarkasti miten ilme teillä näkyy ja millaisia ohjeita teillä on.</li> <li>6. Mitä tarkoittaa sommitelu? Sommitellaanko teidän työpaikassa mitään tai voisiko sommitella? Mitä?</li> <li>7. Millaisia hintamerkintöjä teillä on? Onko niitä eri näköisiä ja kokoisia? Miten ne pitää laittaa esille?</li> <li>8. Mitkä ovat myymälänne tai yleensä myymälöissä parhaat myyntipaikat? Minkälaisia tuotteita näihin kannattaisi sijoitella? Mitä teillä niihin laitetaan ja kuka niistä päättää?</li> <li>9. Minkälainen on mielestäsi myyvä esillepano? Voit esim. googlettaa Annika Hirven kirjoituksia aiheesta.</li> <li>10. Mitä tarkoittaa käyttöyhteys? Hyödynnetäänkö teillä sitä? Miten? Tai miten sitä voisi hyödyntää?</li> <li>11. Mitä myymäläkalusteita teillä käytetään? Ovatko kaikki mielestäsi hyviä tai niiden sijoittelut hyviä vai voisiko jotain parantaa?</li> <li>12. Tee suunnitelma jostain tai muutamasta esillepanosta. Kirjoita mitä tuotteita laitat esille, minne, miten ja milloin.</li> <li>13. Tee joitakin esillepanoja. Kysy palautetta muilta ja ota niistä kuvia ja/tai kerro niistä kirjallisesti.</li> <li>14. Millaiseksi mielestäsi myymälänne tai työympäristönne on suunniteltu?</li> </ol> <p><b>B. Myyntityö, tuotteisiin perehtyminen, tavoitteet</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oletko tehnyt aikaisemmin myyntityötä? Millaista? Missä? Mitä olet myynyt? Mitä muita tehtäviä sinulle on kuulunut? Millainen myyjä mielestäsi olet?</li> <li>2. Selvitä alasi kehitysnäkymiä. Mitä asiantuntijat uskovat, että on tulossa? Mitä mieltä sinä olet? Miten myyjän työ mahtaa muuttua?</li> <li>3. Etsi esim. kauppa.fi sivustolta myyjien osaamistarpeita. Mitä uusia osaamistarpeita on tullut? Mitä sinä olet itse huomannut?</li> </ol>	<p>Tehtävistä saa palautetta ja arvioidaan joko hyväksytty tai täydennä</p>
--	---	---

4. Perehdy joko kaupan alan tai oman toimialasi työehtosopimukseen netissä. Minkälaisia työpaikkoja sopimus koskee (ulottuvuus)? Puhutaanko siellä koeajasta ja jos puhutaan, niin mitä? Entä irtisanomisajoista? Ja lomista ja tauoista? Miten palkka määräytyy? Mikä on minimipalkkasi tällä hetkellä
5. Minkälaisia tekijöitä myynnin ympäristössä on ja miten niihin voi yrittää vaikuttaa tai varautua?
6. Miten kuvailisit yrityksenne kohderyhmää?
7. Minkälainen palvelukonsepti nykyisessä työpaikassasi mielestäsi on? Onko sitä kirjattu jonnekin kaikkien näkyville?
8. Miten teillä huomioidaan tai pitäisi huomioida asiakaskokemuksen eri tasot?
9. Minkälaisia vaiheita löydät/olet löytänyt omasta myyntityöstäsi? Missä olet erityisen hyvä? Mitä vaihetta pitäisi vielä harjoitella?
10. Oletko saanut tavoitteita työillesi? Ellet ole saanut, niin kysy nyt niitä. Ovatko ne auttaneet sinua työssäsi? Miten? Mitä tavoitteita voisit itse asettaa itsellesi?
11. Miten sinä olet perehtynyt myymiisi tuotteisiin? Mitä tuoteryhmiä teillä myydään?
12. Perehdy nyt vielä tarkemmin jonkin tuoteryhmän tuotteisiin. Mistä tietoa löytyy? Mitkä ovat tyypillisiä kysymyksiä näistä tuotteista? Mitä eroja niistä löydät? Miten voisit kertoa niistä asiakkaille?
13. Perehdy mahdollisimman syvällisesti johonkin tuotteeseen ja tee siitä mahdollisimman kattava OEH-analyysi.
14. Mistä saat tietoa kampanja- ja sesonkituotteista? Miksi erityisesti näihin kannattaisi perehtyä?
15. Miten teillä hinnoitellaan tuotteet? Osallistutko sinä hinnoitteluun?
16. Etsi Valtioneuvoston asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa: Mitä tarkoittaa myyntihinta? Mitä tarkoittaa yksikköhinta? Pitääkö molemmat ilmoittaa? Miten yksikköhinnan voi ilmoittaa? Pitääkö näyteikkunassa (4 §) olla hinnat? Mitä merkinnän koosta ja sijainnista sanotaan (4 §)? Pitääkö palveluiden hinnat ilmoittaa nettisivuilla?

### C. Myynnin seuranta, säädökset ja sopimukset

1. Miten teillä seurataan myyntiä? Jos et tiedä, niin selvitä.
2. Onko teillä CRM-järjestelmää? Mitä tietoja siellä on asiakkaista?
3. Onhan GDPR huomioitu? Miten tietoa hyödynnetään?
4. Mitkä lait ja säännökset määrittävät sinun työtesi?
5. Tutki esim. Finlex-sivustolta mikä on kuluttajansuojalain keskeisin sisältö? Vaikuttaako se sinun työhösi?
6. Mitä tuotteita koskee kauppalaki? Mitä tarkoittaa irtain omaisuus? Milloin tavara on kauppalain mukaan luovutettu asiakkaalle? (pykälä 6) Entä milloin tavara katsotaan luovutetuksi, jos tavara on myyty "vapaasti", "toimitettuna" tai "vapaasti toimitettuna" määrätulle paikkakunnalle? Mistä kustannuksista myyjä vastaa? Mitä

Kati Jalo

2020

	<p>tarkoittaa ”Sellaisena kuin se on –ehto”? Mitä ostajan pitää tehdä ennen kauppaa? (pykälä 20) Milloin myyjä voi luopua sopimuksen (kaupan) täyttämisestä? Milloin ostaja saa purkaa kaupan? Milloin ostajalla on oikeus vahingonkorvaukseen? Mitä sopimuksia teillä tehdään? Mitä sinä olet tehnyt?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Mitä tarkoittaa sopimusvapaus? Miten tämä vaikuttaa työhösi?</li> <li>8. Mitä myynnin asiakirjoja työpaikassasi tehdään? Mitä sinä olet tehnyt?</li> <li>9. Tee jollain tekstinkäsittelyohjelmalla (miehellään Word) <u>asiakirjastandardia</u> noudattaen kuvitteellinen (tai oikea) tarjouspyyntö jonkun kaupan tuotevastaavana vähintään viidestä erilaisesta tuotteesta. Kirjoita tarjouspyyntöön oikeille paikoille kaikki vaadittavat tiedot.</li> <li>10. Mitkä ovat mielestäsi sinun työsi tärkeimmät säännöt?</li> </ol>	
--	--	--

Ammattitaitovaatimus	Tehtävänanto	Oppimisen arviointimenetelmät
<p>Opiskelija kontaktoi asiakkaita ja kartoittaa asiakkaan tarpeet.</p>	<p><b>3. Asiakkaiden kontaktoiminen ja tarpeiden kartoittaminen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Miltä sinusta näyttää hyvä myyjä? Mitä asioita teillä korostetaan?</li> <li>2. Miten erilaisissa tilanteissa sinä pyrit antamaan itsestä hyvän ensivaikutelman? Missä tämä voi auttaa?</li> <li>3. Miten teillä kontaktoidaan asiakkaita? Olisiko tässä kehitettävää? Miten kontaktointi sinulta sujuu?</li> <li>4. Mitä tarkoittaa tarvekartoitus ja mitä se vaatii?</li> <li>5. Olet kuvitteellisesti asuntomyyjä ja vanhempi rouva etsii asuntoa. Hän ei tiedä vaihtoehtoista juuri mitään. Keksi hänelle vähintään 15 kysymystä, jotka asuntomyyjänä voisit kysyä ja joilla selvität millainen asunto voisi olla hänelle sopiva. Mieti myös kysymysten järjestystä eli minkälaiset kysymykset ensin ja mitä loppuvaiheessa. Yritä perustella miksi valitset juuri tämän järjestyksen.</li> <li>6. Selvitä erilaisia kysymystyyppisiä ja keksi jokaiseen kysymystyyppiin kysymys liittyen johonkin tiettyyn tuotteeseen.</li> <li>7. Harjoittele tarvekartoituksen tekemistä myös työssäsi. Kerro joku esimerkki.</li> <li>8. Oletko onnistunut luomaan tarpeita asiakkaille? Tai miten voisit sitä tehdä? Mitä se vaatisi?</li> <li>9. Mitä teet, kun asiakas puhuu? Miten voit osoittaa kiinnostusta asiakkaalle?</li> </ol>	<p>Tehtävistä saa palautetta ja arvioidaan joko hyväksytytty tai täydennä</p>

Ammattitaitovaatimus	Tehtävänanto	Oppimisen arviointimenetelmät
<p>Opiskelija tarjoaa ja myy asiakkaalle sopivia tuote- tai palveluratkaisuja.</p>	<p><b>4. Asiakkaalle sopivien tuote- tai palveluratkaisujen tarjoaminen ja myyminen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selvitä erilaisia myyntitekniikoita eri lähteitä hyödyntäen.</li> <li>2. Mitä myyntitekniikoita sinä ole käyttänyt? Mitä sinun pitäisi vielä harjoitella?</li> <li>3. Tee mahdollisimman syvällinen vertailu mielellään taulukkomuotoon muutamasta valitsemastasi tuotteesta. Mitä eroja löydät?</li> <li>4. Mitä tarkoittaa argumentointi? Osaatko mielestäsi argumentoida? Miksi argumenttien pitäisi olla vahvempia kuin kilpailijan argumentit?</li> <li>5. Mikä on tyypillisin vastaväite asiakkaalta sinun työssäsi? Miten käsittelet näitä?</li> <li>6. Onko hyvä, jos asiakas kysyy hintaa? Miksi? Voiko asiakkaan ulkonäöstä päätellä onko hänellä rahaa?</li> <li>7. Mitä mieltä olet myynnin suostuttelustrategioista myyntitekniikkana? Mitä niistä sinä käytät tai voisit käyttää ja miksi? Voisitko yrittää käyttää jotain muutakin?</li> <li>8. Mitkä ovat sinulle mieluisimmat myyntityylit ja miksi?</li> <li>9. Valitse/keksi joku kalliimpi tuote ja sen myymiseen mahdollisimman monta tapaa kertoa hinta asiakkaalle.</li> <li>10. Kirjoita jostain tuotteesta myyvä hissipuhe. Millaisessa tilanteessa tätä voisi käyttää?</li> <li>11. Mitä tarkoittaa lisämyynti? Korostetaan/vaaditaanko teillä sitä? Miksi lisämyyntiä kannattaisi tehdä?</li> </ol>	<p>Tehtävistä saa palautetta ja arvioidaan joko hyväksytyksi tai täydennä</p>

Kati Jalo

2020

Ammattitaitovaatimus	Tehtävänanto	Oppimisen arviointimenetelmät
Opiskelija tarjoaa ja myy asiakkaalle sopivia tuotteita palveluratkaisuja.	<p><b>5. Kaupan päättäminen, rahoitusvaihtoehdot ja tilaus-toimitusprosessit</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Miksi kaupan päättäminen on tärkeää?</li> <li>2. Miten voit päättää kaupan? Mikä on sinulle luontaisin tapa?</li> <li>3. Mitä tapaa sinun kannattaisi harjoitella ja miksi?</li> <li>4. Onko työpaikassasi kassa? Osaatko käyttää? Minkälaiset ohjeet sinä tekisit uudelle kassan käyttäjälle?</li> <li>5. Mitä rahoitusratkaisuja teillä on käytössä? Mitkä ovat niiden erot? Millaisiin tilanteisiin suosittelisit mitään ratkaisua?</li> <li>6. Etsi Suomen pankin nettisivuilta tietoa ja vastaa kysymyksiin: Mitä erilaisia euroseteleitä on olemassa? Miten tunnistat aidon setelin (Aidon setelin tunnistaminen: 6 turvatekijää)? Miten ne voidaan havaita? Mitä erilaisia eurokolikoita on? Mitä tarkoittaa pyörityssääntö? Pitääkö kaupan ottaa vastaan yhden tai kahden sentin kolikoita? Mitä sähköisiä maksutapoja (maksujärjestelmät) käytetään Suomessa eniten? Mitä tarkoittaa SEPA?</li> <li>7. Etsi kauppa.fi sivustolta <b>Uhkaava asiakastilanne</b> -koulutus (pitäisi löytyä tapahtumista ja koulutuksista) ja kirjoita ainakin 10 mielestäsi tärkeää asiaa koulutuksesta.</li> <li>8. Mistä tuotteet teille tulevat? Miten ja mistä niitä tilataan?</li> <li>9. Toimitatteko te tavaraa asiakkaille? Jos toimitatte, niin miten? Mitä tavarantoimituksissa pitää erityisesti huomioida?</li> </ol>	Tehtävistä saa palautetta ja arvioidaan joko hyväksytyt tai täydennä

Ammattitaitovaatimus	Tehtävänanto	Oppimisen arviointimenetelmät
Opiskelija hoitaa jälkitoimet	<p><b>6. Jälkitoimien hoitaminen</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mitä myynnin jälkitoimiin yleensä kuuluu?</li> <li>2. Entä mitä sinun työssäsi ja/tai yrityksessäsi tehdään jälkitoimina?</li> <li>3. Miten teillä varmistetaan asiakastyytyväisyys?</li> </ol>	Tehtävistä saa palautetta ja arvioidaan joko

Kati Jalo

2020

	<p>4. Entä miten palautteet hoidetaan?</p> <p>5. Kuvitteellinen yritysasiakas on ostanut sinulta jonkun kalliimman tuotteen esim. auton ja sinulla on asiakkaan yhteystiedot. Mitä asioita ja miten sinun kannattaisi kysyä asiakkaalta jälkikäteen?</p>	<p>hyväksytty tai täydennä</p>
--	--	--------------------------------

Ammattitaitovaatimus	Tehtävänanto	Oppimisen arviointimenetelmät
<p>Opiskelija valmistautuu myyntitilanteisiin myyntitavoitteiden mukaisesti.</p> <p>Opiskelija kontakti asiakkaita ja kartoittaa asiakkaan tarpeet.</p> <p>Opiskelija tarjoaa ja myy asiakkaalle sopivia tuotteita palveluratkaisuja.</p> <p>Opiskelija hoitaa jälkitoimet.</p>	<p><b>7. Näyttöön valmistautuminen, itsearviointi ja palaute</b></p> <p>1. Mitä mieltä olet tästä verkkokurssista ja sen tehtävistä?</p> <p>2. Valmistivatko tehtävät sinua näyttöön?</p> <p>3. Onko sinulla nyt mielestäsi hyvä kuva siitä mitä myynnin näytössäsi arvioidaan? Arviointikeskustelussa saa kertoa miten sinä käytännössä olet tehnyt ja selvittänyt asioita.</p> <p>4. Mitä olet kurssilla erityisesti oppinut?</p> <p>5. Mitä mieltä olet nyt osaamisestasi?</p> <p>6. Minkä arvosanan itse antaisit itsellesi näytöstä ja millä perusteilla?</p> <p>7. Milloin uskoisit olevasi valmis näytön arviointiin?</p> <p>8. Kuka ohjaa sinua eniten työpaikallasi liittyen tähän tutkinnon osaan? Kuka voisi arvioida näyttösi? Annatko hänen yhteystietonsa ja tiedon miten hän toivoo, että olen häneen yhteydessä.</p>	<p>Tehtävistä saa palautetta ja arvioidaan joko hyväksytty tai täydennä</p>