

KIRJASTA SANOTTUA

"Todella käytännönläheinen kirja, joka on kuvien ja esimerkkien ansiosta miellyttävä lukea. Tämä pitäisi laittaa kaikkiin myynnin korkeakoulujen kursseihin kurssikirjaksi ja sopisi tietysti hyvin myös onboarding-paketiksi niille tuhansille b2b-myyjille, jotka uusissa firmoissa vuosittain aloittavat."

MIKKO HONKANEN, toimitusjohtaja, Vainu

"Jokainen löytää varmasti jotain itselleen relevanttia #Myyntikirjasta. Siinä käsitellään modernin myymisen pelikenttää useilta eri kanteilta ja annetaan ylätason viitekehysten lisäksi käytännönläheisiä ohjeita omien myyntitaitojen kehittämiseen. Itselleni niistä resonoi eniten näkökulma, että myyjän osaamisesta ei niinkään kerro se, että hänellä oikeat vastaukset vaan se, että hän löytää oikeat kysymykset."

MIKKO KUITUNEN, toimitusjohtaja, Vincit

"Kattava ja ajankohtainen perusteos. Asioita yksinkertaistava, mutta mutkia ei silti laiteta liikaa suoriksi. Kirjassa verrataan onnistuneesti uutta aikaa ja mennyttä maailmaa – sekä sitä mikä on pysyvää. Myynnin numerologiikan raottamisesta saa profalta pisteitä."

Professori PETRI PARVINEN

"Tämän tulisi olla kaikkien myynnin MBA-ohjelmien pakollinen kurssikirja! Erityisesti tykkään timanttilistoista, joiden avulla myyjä varmistaa onnistumisensa haastavassa modernin myynnin ympäristössä."

JAN ROPPONEN, Miljoonamyymä-kirjan kirjoittaja

Tämä kirja on kyllä täysi kymppi ja tällaista kirjaa todella tarvitaan! Kirja on osaltaan hieno teko meille kaikille yhteisessä #suomikasvuunmyynnillä -tavoitteessa. Tälle kirjalle siis vahva suositus! On mahtavaa, että myynnistä on suomenkielistä materiaalia saatavilla!

PIA HAUTAMÄKI, Myynnin johtamisen yliopettaja, KTT,
Tampereen korkeakoulu yhteisö TAMK

"Kirja on ansiokas katsaus modernin myynnin maailmaan. Laajasta aihealueesta huolimatta kirjoittajat ovat onnistuneet tarjoamaan konkreettisia vinkkejä myyntitiimien arkeen, jotka ovat heti haltuunotettavissa. Suosittelen kirjaa luettavaksi kaikille myyjille joilla on vahva halu päivittää työkalupakkinsa 2020-luvulle"

JUKKA HOLM, toimitusjohtaja, Visma Enterprise Oy

"#Myyntikirja on jokaisen ajan hermolla toimivan myyjän ja myyntijohtajan arkipäivän kirjakaveri, jonka on hyvä kulkea matkassa mukana ja johon on aika ajoin syytä palata. Myynnissä on nimittäin tärkeää muistaa parhaiden salaisuus - harjoitus tekee mestarin ja mestari harjoittelee aina!

Herrat Kenner & Leino ovat onnistuneet vangitsemaan maailsijärkisesti yksiin kansiin kaiken oleellisen tämän päivän menestyksekkään B2B-myynnin kulmakivistä sekä myynnin ja myyjän johtamisesta, niin myyntijohdon kuin myyjän itsensä näkökulmista.

Tämä kirja ei jätä ketään kylmäksi ja ammattilaisuus huokuu jokaiselta sivulta. Kuitenkin yksi varoituksen sana - aiheuttaa innostumista ja synnyttää energiaa. Olethan siis varovainen, kun avaat kirjan, sillä et voi laskea sitä käsistäsi."

MINNA RUUSUVUORI, Marketing & Sales Director, Solteq Digital

"Kun aloin lukemaan #Myyntikirjaa, en oikein tiennyt, mitä odottaa. Erilaisia esityksiä myynnin "totuuksista" on tarjolla kahmalokaupalla. Kuitenkin jo sisällysluettelon näkeminen ilahdutti minua. Kuten heti kirjan alussa opetetaan ja edetessä tarkennetaan, myyntityö on ammatti, jossa sarja oikein tehtyjä asioita johtaa haluttuun lopputulokseen. Käsissä on siis oppikirja. Perusteos, jonka opein myynnistä kiinnostunut pääsee tutustumaan myyntiin sen prosessin näkökulmasta, joka luo uskoa ja toivoa, että minustakin voi tulla menestyvä myyjä. Kun aikoinaan itse kiinnostuin myynnistä, olisi tällainen kirja ollut erittäin arvokas. Olisi muutaman vuoden haparoinnit ehkä säästyneet. Kirja ei myöskään saarnaa, vaan esittelee faktoja, kuten tietokirjan tulee. Tyyli säilyy ehjänä läpi laajan "myyntisuon", eikä kirjailijat uppoa mihinkään tiettyyn ismiin. Kirjan lukemalla on taatusti paremmat eväät menestyä myyjänä."

MIKA AITTAMÄKI, Partner, Rainmaker, 30 vuotta myyntiä tehnyt, 20 vuotta myyntiä opettanut, hetkittäin siitä jotain ymmärtänyt.

"Asiakkaan ostaminen muuttui jo, mutta näin ostajan näkökulmasta voin kertoa, että myynti ei ole muuttunut samalla tahdilla. Siksi jokaisen hereillä olevan myyjän pitäisi lukea #Myyntikirja: se on innostava, runsaasti käytännön työkaluja sisältävä paketti, josta voi valita itselleen sopivimmat keinot. Haluaisin todella, että ne myyjät jotka myyvät minulle, olisivat lukeneet #Myyntikirjan ja hyödyntäisivät sen oppeja."

HENNA NIIRANEN, B2B-markkinoinnin vaikuttaja ja #myyntimaisteri, Marketing Lead Finland - TietoEVRY

KERT KENNER & SANI LEINO

**#MYYNTI
KIRJA**

MENESTY UUDEN AJAN B2B-MYYNNISSÄ

ALMA TALENT, HELSINKI 2020

**TILAA #MYYNTIKIRJA ALMA TALENT SHOPISTA:
shop.almatalent.fi**

SISÄLLYS

Esipuhe **4**

#UUSIAIKA

Uuden ajan myynti – tervetuloa asiakkaan aikakaudelle!	10
Asiakkaiden ostokäyttäytymisen muutos	12
Mitä 2020-luvun asiakkaat ajattelevat myyjistä ja myynnistä?	33
Asiakkaan ostopäätösprosessin ymmärtäminen – asiakkaan matka	41

#MYYNTIKONSEPTI

Myyntikonseptin merkitys – askelmerkit voittavan pelikirjan rakentamiseen	54
Prospektointi – kaupallinen kompassisi	59
Kontaktointi – lähesty asiakastasi oikein	86
Arvoa tuottavan asiakaskohtaamisen anatomia	97
Viiden tähden verkkoneuvottelu – miten kohtaat asiakkaasi etänä?	113
Voittavan ratkaisun esittäminen – miten erottaudut eduksesi?	127
Erilaisten asiakastyyppeiden kanssa työskentely	134
Follow up – todellinen myyntityö alkaa ratkaisuehdotuksen jättämisestä	141
Always be closing?	150
Erilaisia myyntimetoiteita	155
Social Selling – sosiaalinen myynti	184
Erinomaisen myyjän tunnistaa erinomaisista kysymyksistä	204
Auta, älä häiritse! – Asiakkuuksien johtaminen	214
CRM – aktiivinen asiakkuudenhoito	224

#MYNNINJOHTAMINEN

Sana nimeltä strategia	232
Myynnin mittarit muutoksen vauhdittajana	239
Myynnin matematiikka – myynti on enemmän tiedettä kuin taidetta	247
Myynnin palkitseminen – sitä saa mistä palkitaan	267
Tulevaisuuden myyntijohtaja – miten epäonnistut oikein?	273
Erilaiset myyjäpersoonat – miten kohdata ja käsitellä erilaisia ihmisiä?	285
Yhteisohjautuva myyntikulttuuri – miten edetä yksin yhdessä?	301
Myyjien rekrytointi ja perehdyttäminen – myynnin aliarvostetuimmat menestystekijät?	308

#MYYJÄYKSILÖNÄ

Synnyttääkö huippumyyjäksi?	316
Mikä erottaa huippumyynnin perusmyyjästä?	319
Voittava myyntiasenne – I ♥ MONDAYS	331
Menestyvän myynnin kompastuskivet – miten vältät kaupallisen kompastumisesi?	344
Menestyvän myynnin taidot tulevaisuudessa – miten kyseenalaistat kaiken oppimasi?	358
Loppusanat	367
Myynnin matikan vastaukset	370
Lähteet	375

Copyright © 2010 Alma Talent Oy ja Kert Kenner & Sani Leino
ISBN: 978-952-14-4154-7 | ISBN: 978-952-14-4155-4 (sähkökirja)

Kansi Laura Laamanen

Taitto Maria Mitrunen

Paino Balto Print, Liettuva 2020

Anna palautetta kirjasta: kustannustoimitus@almatalent.fi

ESIPUHE

PÄIVITÄISESSÄ TYÖSSÄMME yritysten ja myyjien parissa huomaamme edelleen suuria puutteita myyntityön eri osa-alueilla, erityisesti arvon luomisessa asiakkaille. Monet myyjät ovat kuin kalat kuivalla maalla nykypäivän asiakkaiden odotusten ja tarpeiden kanssa. Vuosikymmeniä käytössä olleet kikkakolmoset ja taktiikat ovat tulleet tiensä päähän. Jokainen meistä tietää, että myyjäkeskeisellä tuotemyynnillä ei enää uudessa ajassa pärjätä. Asiakkaille on luotava aidosti arvoa siirtymällä tyrkytysmyynnistä kohti auttamismyyntiä.

Olemme kumpikin työskennelleet kymmeniä vuosia myynnin kehittämisen parissa, yhdessä ja erikseen. Halusimme luoda teoksen, joka kertoo konkreettisesti kaiken olennaisen uuden ajan B2B-myynnistä. Tavoitteenamme oli alkumetreistä lähtien kirjoittaa kirja, josta saat kaiken tarvittavan tiedon menestyvään moderniin myyntityöhön, olet sitten missä myynnin tekemiseen tai kehittämiseen liittyvässä roolissa tahansa. Jo alkuvaiheessa huomasimme tavoitteemme haasteellisuuden. Miten ihmeessä voimme mahdollistaa kaiken myynnin menestymiseen liittyvän samoihin kansiin? Päätimme kuitenkin yrittää ja tiivistää kaiken tietomme ja taitomme tähän teokseen mitään peittelemättä tai pois jättämättä. Halusimme luoda sinulle lukijana aitoa arvoa ja samalla varmistaa, että käyttämäsi arvokas aika tämän kirjan parissa ei ole turhaa.

Kuulemme kiihtyvään tahtiin modernin myynnin vaatimuksista ja asiakkaiden ostokäyttäytymisen muutoksesta, ja

ihan aiheesta. Totuus on, että muutokset myynnissä viimeisen vuosikymmenen aikana ovat jääneet auttamattomasti jälkeen asiakkaiden muuttuneista toimintatavoista. Uuden ajan myynnissä asiakasarvon luomisen lisäksi tulisi mielestämme luoda myös myyjäarvoa. Myyjäarvolla tarkoitamme sitä, että asiakasarvonluonnin lisäksi myynnin johtamisessa on kiinnitettävä nykypäivänä entistä enemmän huomiota myös yrityksen sisäiseen johtamiseen, myyjien hyvinvointiin ja erilaisten myynnin esteiden poistamiseen ja sitä kautta myyjälle arvon luomiseen. Olemme huomanneet, että kun myyjä kokee työllään olevan aitoa merkitystä ja voi henkisesti ja fyysisesti hyvin, se edesauttaa myös asiakasarvon luomista. Siksi tulemme käsittelemään kirjassa kahta ulottuvuutta: Myynnin sisäistä ulottuvuutta ja myynnin ulkoista ulottuvuutta. Ulkoisessa ulottuvuudessa on keskiössä asiakas. Sisäisessä ulottuvuudessa on keskiössä myyjä ja myyntiorganisaatio. Vain nämä molemmat ulottuvuudet huomioimalla, saadaan paras myyntikoneisto uuden ajan B2B-myyntille.

Olemme luoneet kirjaan navigoinnin helpottamiseksi neljä erilaista osiota, jotka omaksumalla et voi olla onnistumatta uuden ajan myynnissä. Samalla lukijana voit itse valita, mikä osio kiinnostaa eniten ja millä osa-alueella on juuri nyt eniten kehitettävää. Myynnissä moni saattaa tuntea tietävänsä tietyistä teemoista lähes kaiken, mutta suosittelemme sinua lukijana haastamaan omia ajatusmallejasi lukemalla kaikki neljä osiota ajatuksella läpi.

Mitä kirjaan valitut eri osiot sitten ovat? Olemme luokitelleet ne seuraavasti: **#UUSIAIKA** (asiakkaiden ostokäyttäytymisen teema), **#MYYNTIKONSEPTI** (myynnin tapa toimia teema), **#MYYNNINJOHTAMINEN** (myynnin johtamiseen liittyvä teema) ja **#HUIPPUMYyjÄ** (myyjänä kehittymisen teema).

#UUSIAIKA-osiossa käsittelemme asiakkaiden muuttunutta ostokäyttäytymistä ja nousseita odotusarvoja myyjiä ja myyntiorganisaatioita kohtaan. Muutospaine nykypäivän myyntityölle

#MYNTIKIRJA

tulee nimenomaan asiakkailta, jotka haluavat asiantuntevaa ja yksilöllistä palvelua, sekä juuri heidän liiketoimintansa syväluotaavaa ymmärrystä. Nykypäivän asiakas ei arvosta tuotetyrkitystä vaan hyvin ajoitettua auttamismyyntiä. Myyjän tulee kirjaimellisesti työskennellä asiakkaan mielessä. Kun asiakkaalle syntyy tarve yrityksesi palveluille ja tuotteille, voittaa siinä tilanteessa usein myyjä, joka on parhaiten pystynyt luomaan asiakkaalle arvoa jo aikaisemmassa ostoprosessin vaiheessa. Jopa silloin kun varsinaista tarvetta ei välttämättä ole edes ollut olemassa. Teevän myötä autamme sinua sisäistämään muutoksen. Autamme sinua muuttamaan mielenmallin myyjäkeskeisestä lähestymistavasta asiakaskeskeiseen toimintamalliin. Tämä on ensimmäinen vaihe ja alku menestymiselle.

#MYNTIKONSEPTI-osion myötä tulet ymmärtämään myyntityön systematiikan ja yhteisten pelisääntöjen merkityksen. Myynti on täynnä sankarimyyjiä, jotka omalla persoonallaan laittavat itsensä likoon ja tekevät upeita tuloksia. Valitettavasti kuitenkin yrityksen kasvun kannalta tämä ei usein ole monistetava menestysresepti. Kukaan myyjä ei saisi olla yrityksellensä korvaamaton. Myyntiin on löydettävä ja kehitettävä yhteisesti käyttöönotettavia toimintamalleja ja työkaluja, joilla saadaan kaikkien myyjien suorituskyky mahdollisimman vaikuttavaksi ja tulokselliseksi. Tämän kirjan osion lukemisen myötä tiedät tarkalleen, mitkä ovat myynnin eri vaiheiden keskeisimmät onnistumistekijät, sekä osaat luoda itsellesi tai yrityksesi myynnille pelikirjan, joka toimii ohjenuorana kaikelle tekemiselle jatkossa.

Jokainen myyntitiimi on johtajansa näköinen. **#MYNNINJOHTAMINEN**-osiossa keskitymme juuri tähän menestystekijään. Liian usein suurin osa myynnin kehittämisestä keskittyy yleensä asiakkaan kanssa tehtävien toimintatapojen ja myynnin performanssin kehittämiseen. Myös myyjälle pitää luoda arvoa. Ennen kaikkea sisäisesti työyhteisössä. Johtamisesta on tullut entistä

enemmän palveluammatti, jonka keskeisimpänä tehtävänä on myynnin esteiden poistaminen ja myyjälle parhaiden olosuhteiden luominen. Myynnin johtamisen osiossa keskitymme juuri tähän. Autamme sinua ymmärtämään myynnin sisäisen maailman toimivuuden merkityksen tulosten aikaansaamiseksi. Samalla tarjoamme sinulle konkreettisia työkaluja ja keinoja oman johtamisen parantamiseksi. Toimit sitten yksittäisenä myyjäsankarina tai ison myyntitiimin esimiehenä.

Uuden ajan myynnissä menestymiseksi kaikkein keskeisin voimavara ja menestystekijä olet sinä itse. Omalla asenteellasi, osaamisellasi ja energiallasi pystyt varmasti vaikka mihin. Menestyvässä myynnissä koko organisaatio tekee yhdessä töitä asiakkaan eteen, mutta on silti hyvä ymmärtää, että lopulta myynti on kuitenkin yksilölaji. Kaikki lähtee yksilöstä. Sinun mielenmaisemas-tasi, vahvuuksistasi ja heikkouksistasi. **#HUIPPYMYYJÄ**-osiossa keskitymme parantamaan kykyjäsi myyjänä. Älä ymmärrä sanaa myyjä väärin. Tämä osio on rakennettu juuri sinua varten, vaikka käytikortissa ei myyjätitteliä lukisikaan, mutta toimit työssäsi asiakkaiden parissa. Yhteenvetona: autamme sinua tekemään itsestäsi paremman version asiakkaan edessä.

Haluamme kumpikin kiittää sydämellisesti perheitämme ja läheisiämme. Kiitoksen ansaitsevat myös kaikki asiakkaamme. Ilman teitä kirjan useita oivalluksia ja ajatuksia ei olisi koskaan syntynyt. Erityiskiitokset ja kannustukset myös kaikille myyntiä tekeville arjen supersankareille, jotka painavat pitkää päivää ja palvelevat asiakkaitaan parhaalla mahdollisella tavalla kelistä ja kellonajasta riippumatta.

Toivotamme sinut lämpimästi mukaan kanssamme matkalle uuden ajan B2B-myynnin mielenkiintoiseen maailmaan!

Kert ja Sani