

## Esipuhe

Tätä Huippumyyjä-kirjaa varten olen haastatellut ja seurannut omassa työssään yli 200 myyntityön huipulla työskentelevää myyjää. Julkaistaviksi olen valinnut tarinoita eri aloilta ja erityyppisistä myyjistä. Kukin tarina on liitetty siihen parhaiten soveltuvaan huippumyyjän tunnusmerkistöön. Julkaistavat haastattelut olen valinnut siten, että mahdollisimman moni myyjä saisi niistä konkreettisia vinkkejä omaan myyntityöhönsä.

Kirjaan olen valinnut kiinnostavia yksityiskohtia sisältäviä kertomuksia, jotka värittävät teoriaosuutta. Samalla olen pyrkinyt välttämään samanlaisia tarinoita, jotta lukijan mielenkiinto säilyy.

Huippumyyjissä on hyvin monenlaisia persoonallisuuksia, mutta tietyllä tavalla he ovat hyvinkin samanlaisia. Haastateltavat huippumyyjät olen löytänyt kysymällä eri yrityksistä, ja lisäksi olen saanut vinkkejä eri yhteyksissä. Huippumyyjät tulivat mielellään haastateltaviksi ja kertoivat oman tarinansa. Haastattelut on kaiken kaikkiaan tehty usean vuoden aikana. Haastattelutilanteet olivat kiehtovia hetkiä, joissa alan ammattilaiset innostuneesti kertoivat asiasta, josta pitävät. Myymisestä.

Haastatteluissa olen keskittynyt siihen, mitä huippumyyjät tekevät eri tavalla kuin myyjät, jotka pärjäävät keskivertomyyjän tavoin. Haastateltavissa oli sekä miehiä että naisia. Ikäjakauma oli noin 20-60

vuotta. Myyntihistoriaa myyjillä oli takanaan yhdestä neljäänkymmeneen vuoteen. Suurin osa myyjistä oli toiminut pitkään myyntityössä. Tunnen itseni etuoikeutetuksi, kun olen saanut tavata näitä upeita persoonia. Olen iloinen, että voin jakaa näitä kokemuksia kanssasi.

Tuija Rummukainen

## Kirja yrityksille – ja niiden osaamisen myyjille

Tämä kirja on tarkoitettu jokaisen yrityksen jokaiselle myyjälle - oli hän yrittäjä tai työntekijä.

Jokaisen yrittäjän pitää myydä ja löytää uudet asiakkaat. Ainakin alussa, ajattelevat monet.

Tämän kirjan kolme tärkeintä vinkkiä siihen ovat seuraavat:

- Myy.
- Myy lisää, etsi uusia asiakkaita.
- Myy lisää, mutta älä unohda varmoja ja vanhoja asiakkaitasi.

Kirjan kirjoittaja, myynnin ammattilainen Tuija Rummukainen kertoo monien myyjien päähkäilevän, mistä he löytäisivät uusia asiakkaita. Myyjä tekee näin, vaikka hän ei tarvitsisi uusia asiakkaita lainkaan, jos hän pitäisi huolta nykyisistä asiakkaistaan.

On totta, että uran alussa jokaisen yrityksen ja myyjän on pakko tehdä runsaasti töitä uusasiakashankinnan eteen. Sitten kun vuosia on takana ja varmoja asiakkuussuhteita kymmeniä tai satoja, haetaan yhä uusia - joskus epärealistisia - kohderyhmiä. Jopa hukataan kontakti vanhoihin luotettaviin asiakkaisiin. Pahimmillaan uusi myyjä on sillä välin napannut heidät asiakkaakseen.

Monelle yritykselle riittäisi se, että ne pitäisivät huolta vanhoista asiakassuhteistaan. Tämä kirja suosittelee ottamaan tavaksi tämän exien lämmittelyn.

Silti uusiakin asiakkaita tarvitaan aina, ja tässä vanhat asiakkaat voivat olla avainroolissa. Huippumyyjät saavat suuren osan uusista asiakkaistaan vanhoilta asiakkailtaan. Huippumyyjien asiakkaat ovat usein erittäin tyytyväisiä myyjiinsä ja kertovat heistä eteenpäin kollegoilleen, tutuilleen tai ystävilleen. Nämä suositukset kannattaa hyödyntää.

Mitä sitten pitää tehdä, jotta saisi tyytyväisiä asiakkaita? Huippumyyjät arvostavat asiakasta ja ymmärtävät, että asiakas tuo rahaa yritykseen ja tietysti myös myyjälle itselleen. Kirja antaa vinkkejä siitä, miten luodaan hyvä tunnelma erilaisten ihmisten kanssa.

Asiakkaan arvostaminen näkyy huippumyyjien sanattomassa ja sanallisessa viestinnässä. He kuuntelevat asiakastaan, esittävät kysymyksiä ja miettivät asioita asiakkaan kannalta. He kuuntelevat asiakastaan kehollaan ja käyttävät asiakkaan kanssa samantyyppisiä ilmeitä ja eleitä.

Eräs kirjan tärkeistä vinkeistä on välttää asiakkaan lopullista ei-vastausta. Jos asiakas sanoo jossain vaiheessa lopullisesti ei, vastauksesta tulee eräänlainen arvovaltakysymys. Vaikka asiakas sitten haluaisikin muuttaa mielensä, hänen voi olla vaikea perua jo aiemmin ilmoittamaansa jyrkkää kantaa.

Sama pätee myös Suomen Yrittäjien tekemään vaikuttamistyöhön kaikkien yrittäjien puolesta. Kun päivittäin toimimme kaikkien yrittäjien puolesta päättäjiin vaikuttaen, meillä on sama haaste. Pitää välttää lopullista ei-vastausta.

Anssi Kujala  
toimitusjohtaja  
Suomen Yrittäjien Sypoint Oy  
@Anssi\_Kujala  
anssi.kujala@yrittajat.fi