



Myyntityö 30 osp

Sisältö

- Myyntityöhön valmistautuminen
- Myynti
- Seuranta

Liiketoiminnan perustutkinto, OPH-4394-2023

Myyntityöhön valmistautuminen

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
perehtyy työtehtävään ja myytäviin tuotteisiin tai palveluihin tai kokonaisratkaisuihin				
selvittää organisaation käytössä olevat myyntikanavat				
selvittää organisaation kilpailutilannetta				
tarkistaa hinta- ja tuotetietojen ajantasaisuuden				
perehtyy myyntimateriaaliin liittyen myytävään tuotteeseen tai palveluun tai kokonaisratkaisuun				
selvittää tuotteiden tai palvelujen ympäristövaikutuksia				
nimeää organisaation asiakasryhmiä ja tunnistaa niiden erityispiirteitä				
tunnistaa asiakkuuden eri vaiheita				
käyttää saatavilla olevia asiakastietoja				
selvittää asetetut myynti- ja lisämyyntitavoitteet				
tunnistaa eettisen myynnin periaatteita				
tunnistaa tilaus- ja toimitusprosessien vaikutuksia saatavuuteen ja myyntiin				
suunnittelee ja aikatauluttaa työtään				

Myynti

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
noudattaa sovittuja aikatauluja ja työaikoja				
noudattaa ohjaavia säädöksiä ja organisaation ohjeita myyntityöstä				
noudattaa organisaation pukeutumiskoodia ja huolehtii ulkoasustaan				
tuntee organisaation tuotteita tai palveluita				
käyttää myynnin järjestelmiä sekä tarvittavia digitaalisia laitteita sekä palveluita tai sovelluksia				
noudattaa ohjaavia säädöksiä sekä organisaation ohjeita tietosuojasta ja salassapidosta				
noudattaa ohjaavia säädöksiä ja organisaation ohjeita tietoturvasta				
toimii turvatietoisesti käyttäessään digitaalisia laitteita sekä palveluita tai sovelluksia				
käyttää ammattisanastoa				
käyttää sovittuja organisaation myyntikanavia				
kontaktoida asiakkaita aktiivisesti				
selvittää asiakkaan tarpeet ja toiveet				
herättää asiakkaan kiinnostuksen ja esittelee asiakkaan tarpeisiin sopivia, vaihtoehtoisia tuotteita tai palveluita tai kokonaisratkaisuja				
järjestää tarvittaessa etä- tai lähiosallistumisen mahdollistavan asiakastapaamisen tai asiakastilaisuuden				
noudattaa tietojenantovelvollisuutta kaupankäynnin eri vaiheissa ja eri myyntikanavissa				
hyödyntää myyntityössä tietoa tuotteiden tai palveluiden ympäristövaikutuksista				
myy asiakkaan tarpeisiin sopivan ratkaisun				
hoitaa myyntitilanteen tutkintokielen lisäksi toisella kotimaisella kielellä tai vieraalla kielellä				
tukee ostopäätöstä ja hyödyntää lisämyyntimahdollisuuksia				
huomioi työssään ajankohtaisia kampanja- tai sesonkituotteita tai -palveluita				
esittelee mahdollisia maksu- ja rahoitusratkaisuja ja niiden ehtoja				

hyödyntää kaupan päättämisen keinoja ja päättää kaupan				
neuvoo ja ohjeistaa tuotteiden ja palveluiden käytöstä				
hoitaa myynnin jälkitoimet				
varmistaa sovittujen asioiden toteutumisen				
noudattaa säädöksiä ja organisaation ohjeita reklamaatioiden käsittelyssä				
pyytää ja hyödyntää palautetta				
varmistaa asiakastyytyväisyyden				

Seuranta

Ammattitaitovaatimus	Näytetään työpaikalla	Näytetään muuten	Huomiot	Tehty
seuraa myynnin tuloksellisuutta ja vertaa sitä myynti- ja lisämyyntitavoitteisiin				
raportoi myyntitavoitteiden toteutumasta sovitusti				
selvittää myynnin keskeisiä tunnuslukuja				
selvittää hinnanmuutoksen vaikutuksia katteeseen				
arvioi oman toimintansa vaikutuksia organisaation kustannuksiin ja tulokselliseen toimintaan				

Ammattitaidon osoittamistavat

Opiskelija osoittaa ammattitaitonsa näytössä myynnin työtehtävissä työympäristössä. Opiskelija valmistautuu myyntityöhön ja toteuttaa tavoitteellista tuotteiden tai palveluiden tai kokonaisratkaisujen myyntiä, seuraa myynnin toteumaa sekä raportoi siitä. Myyntityö voi olla kuluttaja- tai yritysasiakkaille suunnattua ja tapahtua joko lähi- tai etämyyntinä. Siltä osin kuin tutkinnon osassa vaadittua ammattitaitoa ei voida arvioida näytön perusteella, ammattitaidon osoittamista täydennetään yksilöllisesti muilla tavoin.

Osaamisen arviointi

Opiskelija

Tyydyttävä 1

- toteuttaa työn ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti
- tarvitsee joissakin tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa perustietoa
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen mukaisesti

Tyydyttävä 2

- toteuttaa työn oma-aloitteisesti ja ohjeiden mukaisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja vuorovaikutteisesti
- tarvitsee vain harvoissa tilanteissa lisäohjeita
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa tarkoituksenmukaisesti
- muuttaa toimintaansa saamansa palautteen ja omien havaintojen mukaisesti

Hyvä 3

- toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja aloitteellisesti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy tavanomaisista ongelmanratkaisutilanteista
- hyödyntää työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti

Hyvä 4

- suunnittelee ja toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti vuorovaikutustilanteissa
- selviytyy ongelmanratkaisutilanteista hyödyntäen monipuolisia ratkaisutapoja
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa monipuolisesti ja perustellusti
- arvioi suoriutumistaan realistisesti sekä tunnistaa vahvuuksiaan ja kehittämisen kohteitaan

Kiitettävä 5

- suunnittelee toteuttaa työkokonaisuuden itsenäisesti ottaen huomioon muut toimijat
- toimii yhteistyökykyisesti ja rakentavasti haastavissakin vuorovaikutustilanteissa
- soveltaa työssä tarvittavaa tietoa ongelmanratkaisutilanteissa monipuolisesti ja kriittisesti
- esittää työhön ja toimintaympäristöön liittyviä perusteltuja kehittämissuhteita
- arvioi suoriutumistaan realistisesti ja esittää perusteltuja ratkaisuja osaamisensa kehittämiseen
- ymmärtää oman työnsä merkityksen osana laajempaa kokonaisuutta