



IT-KONSULTIN ROOLI KAUPALLISEN ONNISTUMISEN EDISTÄJÄNÄ

Opas IT-konsulteille ja johdolle kaupallisen
arvon kasvattamiseen asiakastyössä.

Severi Sjöblom

OPAS: IT-KONSULTIN ROOLI KAUPALLISEN ONNISTUMISEN EDISTÄJÄNÄ



SISÄLTÖ

JOHDANTO	3
MYyntiÄ TUKEVA IT-KONSULTTI	9
ASIakKUUDENHOITO JA SUUNNITELMALLISUUS	15
ASIakSKOKEMUKSEN KEHITTÄMINEN	27
SISÄINEN YHTEISTYÖ JA KOMMUNIKAATIO	33
MARKKINOINNIN ROOLI	39
KÄYTÄNNÖN TYÖKALUT JA MENETELMÄT	43
YHTEENVETO JA JATKOASKELEET	47



IT-KONSULTTI ON AVAIN ASIAKASARVON JA KASVUN RAKENTAMISEEN

**Parhaat konsultit
eivät odota
toimeksiantoja
vaan he löytävät
mahdollisuuksia.**

JOHDANTO

Tämä opas on laadittu vastaamaan käytännön tarpeeseen: IT-konsulttiyrityksissä on tunnistettu tarve kaupallisuuden edistämiseksi.

MIKSI IT-KONSULTIN KAUPALLINEN ROOLI ON TÄRKEÄÄ JUURI NYT?

Monissa IT-konsulttiyrityksissä kaupallinen vastuu lisämyynnistä ja uusista asiakasmahdollisuuksista keskittyy lähes yksinomaan myynnin tai muun kaupallisen henkilöstön harteille. Käytännössä tämä tarkoittaa, että yrityksissä jo työskentelevät IT-konsultit keskittyvät tiukasti omaan, asiakkaalta laskutettavaan työhönsä eivätkä aktiivisesti osallistu uusien liiketoimintamahdollisuuksien tunnistamiseen.

Tämä asetelma synnyttää kaksi merkittävää haastetta:

Ensimmäinen haaste on olemassa olevissa asiakkuuksissa työskentelevien konsulttien rajallinen panostus uusien kaupallisten mahdollisuuksien tunnistamiseen. Juuri nämä konsultit ovat kuitenkin avainasemassa, koska heillä on paras ymmärrys asiakasyritysten tarpeista ja haasteista. Konsulttien kaupallinen aktiivisuus rajoittuu usein siihen, mitä työtehtävät välttämättä edellyttävät, jolloin paljon potentiaalista tietoa ja uusia mahdollisuuksia jää hyödyntämättä.

Toinen, jopa vakavampi haaste liittyy ns. ”penkillä istuviin” konsultteihin – henkilöihin, joiden työpanosta ei tällä hetkellä laskuteta asiakasyrityksiltä. Nämä konsultit odottavat usein passiivisesti sitä, että myynti löytäisi heille uusia projekteja. Samaan aikaan heidän työpanoksensa on yritykselle kustannuserä ilman konkreettista tuottoa.

Tämä passiivisuus **ei johdu konsulttien osaamattomuudesta**, vaan ennemminkin siitä, että heiltä puuttuvat selkeät käytännöt ja työkalut aktiivisesti osallistua kaupallisen toiminnan edistämiseen.

Oppaan tarkoituksena on vastata juuri näihin ongelmiin. Selkeiden käytäntöjen, helppojen työkalujen sekä konsulttien työn tueksi suunniteltujen kysymyspatteristojen avulla on mahdollista muuttaa passiivinen odottelu aktiiviseksi osallistumiseksi ja kaupallisiksi onnistumisiksi. Tämä lisää paitsi yrityksen liikevaihtoa myös konsulttien omaa mielekkyyttä työhönsä – ja tekee heistä entistä arvokkaampia osia organisaatiota.



IT-konsulttien tekninen osaaminen ei yksin riitä vaan yrityksen kasvun ja asiakassuhteiden syventymisen edellytyksenä on asiantuntijoiden ymmärrys roolistaan kaupallisen menestyksen mahdollistajina. Tavoitteena ei ole tehdä konsulteista myyjiä, vaan tarjota selkeät käytännöt ja työkalut, joiden avulla konsultit pystyvät omassa työssään edistämään asiakasymmärrystä, tukea lisämyyntiä ja rakentamaan pitkäaikaisia, arvoa tuottavia, asiakassuhteita. Tämä opas kokoaa yhteen parhaat käytännöt ja konkreettiset keinot, joilla jokainen konsultti voi vaikuttaa kaupalliseen onnistumiseen osana koko organisaatiota.

MIKSI KAUPALLINEN AJATTELU KUULUU MYÖS KONSULTILLE?

Monet IT-konsultit mieltävät oman roolinsa pääasiassa tekniseksi asiantuntijaksi, jonka vastuulla on ratkoa asiakkaan haasteita teknisellä osaamisellaan. Vaikka tekninen osaaminen onkin työn perusta, kaupallisen näkökulman omaksuminen tuo merkittävää lisäarvoa sekä asiakasyrityksille että omalle organisaatiolle.



Kaupallinen ajattelu tarkoittaa käytännössä sitä, että konsultti ymmärtää ja tunnistaa aktiivisesti asiakkaan liiketoiminnan tavoitteita ja haasteita sekä osaa viestiä havainnoistaan selkeästi omalle myynnilleen. Konsultin ei tarvitse olla myynnin ammattilainen, mutta hänen tulee kyetä tunnistamaan tilanteet, joissa asiakkaalla voisi olla tarve yrityksen tarjoamille ratkaisuille.

Kaupallinen ajattelu edistää konsultin omaa uraa ja ammatillista kasvua, sillä se kehittää taitoja, jotka ovat arvokkaita myös teknisten ratkaisujen ulkopuolella – kuten ongelmanratkaisu, viestintä ja asiakasymmärrys. Lisäksi kaupallinen aktiivisuus auttaa turvaamaan konsultin omaa työllistymistä ja jatkuvuutta, koska aktiivisesti asiakasyrityksen tarpeisiin vastaavat konsultit ovat todennäköisemmin mukana seuraavissakin projekteissa.

Organisaation näkökulmasta kaupallisesti aktiiviset konsultit ovat avain parempaan asiakastytytyvyyteen, lisämyyntiin ja kestäväan kasvuun. Kun konsultit osallistuvat kaupalliseen toimintaan, tieto liikkuu sujuvammin, asiakaslähtöisyys vahvistuu ja mahdollisuuksia tunnistetaan tehokkaammin. Tämä puolestaan kasvattaa yrityksen kilpailukykyä ja kannattavuutta pitkällä aikavälillä.

KAUPALLISUUDEN EDISTÄMINEN ORGANISAATION YHTEISENÄ TAVOITTEENA

Kun kaupallisuus nähdään yhteisenä tavoitteena, yrityksen eri toiminnot – myynti, asiakkuudenhoito, markkinointi ja konsultointi – tekevät saumatonta yhteistyötä. Tämä tarkoittaa sitä, että konsultit jakavat aktiivisesti tietoa tunnistamistaan asiakatarpeista myynnille ja markkinoinnille, myynti puolestaan tukee konsultteja tunnistettujen tarpeiden konkretisoinnissa ja asiakasdialogin ylläpidossa, ja markkinointi huolehtii siitä, että konsultit saavat käyttöönsä tarvittavan tukimateriaalin sekä ymmärtävät yrityksen strategian ja tarjoaman kirkkaasti. Onnistumisista tulee myös palkita. Mahdollisiin palkitsemismuotoihin sekä – mallehin tulemme keskittymään myöhemmässä vaiheessa tätä opasta.

Yhteinen tavoite kaupallisuuden edistämiseksi lisää työntekijöiden motivaatiota ja parantaa työilmapiiriä, sillä jokainen voi nähdä selkeästi oman roolinsa merkityksen koko organisaation menestyksessä. Lisäksi yhteistyö parantaa asiakasymmärrystä ja kasvattaa yrityksen kykyä vastata asiakkaiden muuttuneisiin tarpeisiin nopeasti ja ketterästi ja parhaimmassa tilanteessa proaktiivisesti.

Käytännössä tämä edellyttää organisaation sisällä selkeitä toimintatapoja, kommunikaation tehostamista sekä jatkuvaa dialogia eri toimintojen välillä. Kun kaupallisuuden edistäminen ymmärretään koko organisaation yhteisenä tavoitteena, yritys pystyy paremmin hyödyntämään asiantuntijoidensa koko potentiaalin ja vahvistamaan asemaansa markkinoilla.



Kaupallinen onnistuminen ei ole yksittäisten myyjien tai markkinoinnin vastuulla, vaan se vaatii koko organisaation yhteistä sitoutumista. Jokainen yrityksen työntekijä, erityisesti asiakasrajapinnassa työskentelevät IT-konsultit, vaikuttavat suoraan tai epäsuorasti organisaation kaupallisiin tuloksiin.

OPPAAN TARKOITUS JA KÄYTTÖTAVAT

Tämän oppaan tarkoituksena on tarjota IT-konsulteille selkeät toimintamallit ja työkalut kaupallisen toiminnan tukemiseen heidän arjessaan. Sen tavoitteena on madaltaa kynnystä osallistua myyntiä ja asiakkuuksien kehittämistä tukevaan toimintaan tavalla, joka on sujuvaa, luontevaa ja työnkuvaan sopivaa.

Oppaassa annetaan konkreettisia esimerkkejä, kysymyspatteristoja ja parhaita käytäntöjä, joiden avulla konsultit voivat tunnistaa asiakastarpeita, viestiä niistä tehokkaasti eteenpäin ja samalla rakentaa omaa ammatillista profiiliaan asiakassuhteissa.

Käytännössä opas toimii seuraavissa tilanteissa:

- **Päivittäisen asiakastyön tukena:** Helppoja muistilistoja ja kysymyksiä, joita voi hyödyntää asiakaspalaverissa ja projektityössä.
- **Sisäisissä koulutuksissa ja tiimipalaverissa:** Materiaalina, jonka avulla voidaan yhtenäistää toimintatapoja ja vahvistaa kaupallista ajattelua.
- **Itsenäisen oppimisen ja kehittämisen välineenä:** Konsultit voivat itse kerryttää kaupallista osaamistaan ja vahvistaa asemaansa asiakasarvon tuottajina.

**KAUPALLINEN TEKEMINEN ON LIIAN
IRRALLISTA ASIAANTUNTIJATYÖSSÄ,
TÄMÄN PITÄÄ MUUTTUA.**



Sisäiset koulutukset ja tiimipalaverit

Yhtenäiset toimintatavat ja yhtenäinen ymmärrys.



Päivittäisen asiakastyön tuki

Muistilistat ja kysymykset suoraan käyttöön.



Itsenäinen oppiminen ja kehittyminen

Oma urakehitys ja asiakasarvon tuottaminen.





MYyntiÄ TUKEVA

IT-KONSULTTI

IT-KONSULTIN ROOLI KAUPALLISEN ONNISTUMISEN EDISTÄJÄNÄ on käytännönläheinen opas, joka auttaa vahvistamaan asiantuntijatyön ja liiketoiminnan yhteyttä.

Opas tarjoaa malleja, työkaluja ja ajattelutapoja, joiden avulla IT-konsultti voi osallistua asiakasarvon tuottamiseen.

Lue. Sovella. Jaa kollegalle.

Lisätietoja ja sparrausta:
www.linkedin.com/in/severi-sjoblom/
severi@gamut.company
www.gamut.company



9 789528 097341